جامعة أم القرى

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج



التقرير النهائي



تقييم اقتصادي لتنظيم العمرة خلال سنوات تطبيقه الثلاث ١٤٢٢-١٤٢٤ هـ

الباحث الرئيس

أ.د.عبد القادر محمد عبد القادر عطية

دراسة مقدمة إلى:

وزارة الحج

وكالة شئون العمرة

ذي الحجة ١٤٢٥ هـ

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على سيدنا محمد أشرف المرسلين ، وعلى آله وصحبه والتابعين ، وتابعيهم بإحسان إلى يوم الدين ، ثم أما بعد ....

فأود أن أتقدم بالشكر والعرفان لمعالي مدير جامعة أم القرى الأستاذ الدكتور /ناصر الصالح على دعمه المتواصل للباحثين في معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج. كما أتقدم بالشكر والتقدير لمعالي وزير الحج الأستاذ / إياد مدني على ثقته الغالية في معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج وموافقته على قيام المعهد بهذه الدراسة لصالح وزارة الحج ، ولحرصه على الوقوف على حقيقة المشاكل التي تواجه الحجاج والمعتمرين من خلال الدراسات العلمية المتخصصة . كما أتوجه بالشكر والتقدير لسعادة الدكتور / عيسى رواس وكيل وزارة الحج لشئون العمرة لدعمه للمعهد كي يقوم بهذه الدراسة ، ومتابعته الحثيثة أثناء إعدادها .

ويود الباحث الرئيس أن يتوجه بأسمى آيات الشكر والعرفان لسعادة الدكتور / أسامة بن فضل البار عميد معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج على ما بذله من جهد وما قدمه من تسهيلات للباحث ومساعديه حتى أمكن إخراج هذه الدراسة على هذا النحو ، سائلاً الله العلي القدير أن يجزيه عني خير الجزاء . كما أتوجه بالشكر لفريق الطلبة الذين قاموا بجمع البيانات وإدخالها ومراجعتها .

وإني أسأل الله أن يتقبل مني هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم ، وأن يغفر لي ما قد أكون وقعت فيه من أخطاء ، إنه نعم المولى ونعم النصير .

الباحث الرئيس

أ.د عبدالقادر محمد عبدالقادر عطية

ذي الحجة ١٤٢٥ هـ

الملخص التنفيذي

التقرير النهائي

تقييم اقتصادي لتنظيم العمرة في سنوات تطبيقه الثلاث

(١٤٢٢-١٤٢٤ هـ)

الباحث الرئيس : أ.د عبدالقادر محمد عبدالقادر عطية

تهدف هذه الدراسة بوجه عام إلى عمل تقييم شامل لمختلف جوانب العمرة في ظل التنظيم الجديد من وجهة النظر الاقتصادية. و ينبثق عن هذا الهدف العام عدد من الأهداف الفرعية التي تتمثل في:

(١) دراسة أثر التنظيم على طلب العمرة.

(٢) تحليل أثر التنظيم على الظواهر السلبية في العمرة.

(٣) تقييم أداء الوحدات العاملة في خدمة المعتمرين.

(٤) تقييم برامج العمرة من وجهة النظر السياحية.

(٥) تحليل الآثار الاقتصادية للعمرة على الخدمات الأساسية للمعتمرين.

(٦) دراسة آثار العمرة على الاستثمار.

(٧) دراسة آثار العمرة على العمالة.

وقد اعتمدت الدراسة على ست عينات للحصول على البيانات هي : عينة المعتمرين ، عينة شركات العمرة ، عينة المطاعم ، عينة الفنادق المصنفة ، عينة الفنادق والدور غير المصنفة ، عينة وسائل النقل . و تم سحب هذه العينات في شهري شعبان ورمضان لعام ١٤٢٤ هـ . بالإضافة إلى ذلك تم الاعتماد على التقارير والنشرات التي تصدر عن وزارة الحج والمديرية العامة للجوازات وهيئة المتابعة والرقابة ومركز المعلومات في معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.

ويتعرض هذا الملخص لأهم نتائج التقرير النهائي ، والتي نتعرض لها في محاور على النحو التالي :

(١) خصائص الطلب على العمرة في ظل التنظيم :

٨- **بلغ معدل نمو الطلب على العمرة ٩,٩% سنوياً خلال فترة السبعة عشرة سنة الممتدة بين ١٤٠٨-١٤٢٤. غير أن متوسط معدل النمو السنوي للطلب على العمرة انخفض في الفترة ما بعد التنظيم إلى ٩,٧%، بعد ما كان ١٠,٥% خلال الفترة قبل التنظيم. و معنى ما سبق هو أنه بالرغم من استمرار تزايد الطلب على العمرة من الناحية المطلقة بعد تطبيق التنظيم ، إلا أن معدل النمو السنوي قد تباطأ عنه خلال الفترة قبل التنظيم.**

٩- **ما زال الطلب على العمرة يتصف بدرجة عالية من عدم الاستقرار بوجه عام على مدار العام ، حيث أن شهر رمضان وحده يستحوذ على نسبة كبيرة من إجمالي المعتمرين تتراوح بين ٣٣,٥% - ٤٥% تقريبا، كما أن أكبر ثلاثة شهور و هي رجب و شعبان و رمضان تتراوح نسبتها من إجمالي المعتمرين بين ٦٩% - ٧٩%، و تستحوذ باقي الشهور على نسبة تتراوح بين ٢١% - ٣١%. و لعل هذا يعني أن طلب العمرة ما زال يتصف بالموسمية. و بالرغم مما سبق فإن هناك اتجاهاً ملحوظاً نحو مزيد من**

الاستقرار في طلب العمرة. و يكشف عن هذا تناقص النصيب النسبي لشهر رمضان من ٤٥% تقريباً أول سنة من سنوات تطبيق التنظيم إلى ٣٣,٥% عام ١٤٢٤، و تناقص النصيب النسبي لأكبر ثلاثة شهور من ٧٩% إلى ٦٩% ، و من ثم تزايد النصيب النسبي للشهور الأخرى من ٢١% إلى ٣١%.

١٠- تعتبر مصر هي أكبر دولة يأتي منها معتمرون ، حيث يقدم منها عدد يتراوح بين ربع إلى ثلث المعتمرين سنوياً . غير أن النسبة التي تحتلها من إجمالي المعتمرين قد أخذت في التناقص منذ تطبيق التنظيم ، حيث انخفضت من ٣٣,٦ % عام ١٤٢٢ هـ إلى ٣٠ % تقريبا عام ١٤٢٣هـ ثم إلى ٢٣,٨ % عام ١٤٢٤ % . بل إن العدد المطلق الذي يأتي من معتمريها انخفض عام ١٤٢٤ هـ عنه عام ١٤٢٢ هـ بنسبة ٩,٤% .ويليها في الأهمية إيران ، والتي تحتل نسبة تتراوح بين ١١,٦ % - ٢٣,٣ % من إجمالي المعتمرين. وقد حلت إيران جزئياً محل مصر ، حيث بعدما تناقص نصيب مصر من الثلث إلى أقل من الربع ، زاد نصيب إيران من العشر إلى أقل من الربع قليلاً. ويعني هذا أن الأعداد القادمة من إيران تضاعفت تقريبا خلال فترة التنظيم ، واقتربت من تلك التي تأتي من مصر .

١١- بالرغم من تغير الأنصبة النسبية للدول الكبرى في سوق العمرة خلال فترة الثلاث سنوات الأخيرة إلا أن طلب العمرة مازال يتصف بالتركز الجغرافي الشديد . فمن بين ١٥٧ دولة يأتي منها معتمرون تستحوذ أكبر ٥ دول على نسبة تتراوح بين ٦٣,٢ % - ٦٨,٦% من الإجمالي ، وهي : مصر ، إيران ، باكستان ، سوريا ، اليمن . وتشير هذه النتيجة إلى أن الطلب على العمرة مازال يتصف بالتركز الشديد في عدد محدود من الدول ، بالإضافة إلى أنه كان متزايداً خلال سنوات التطبيق الثلاثة . وتكمن خطورة ذلك في أن تدهور طلب العمرة من قبل أي دولة من الدول الرئيسية يؤدي لانخفاض شديد في الطلب الكلي على العمرة ويسبب نوعاً من عدم الاستقرار .

١٢- لقد صاحب التنظيم زيادة في فترة العمرة للأسرة المعتمرة من ١٥ يوم إلى ٢٤ يوم بنسبة ٦٠% في العام الأول من تطبيقه ، غير أن هذه الفترة انخفضت عام ١٤٢٤ إلى ٢٠ يوم بنسبة ٢٤ % تقريباً نتيجة للتعديلات التي لحقت بالتنظيم و أدت لتقصير مدة التأشيرة .

١٣- قد كان متوسط إنفاق المعتمر باليوم في تناقص مستمر خلال فترة تطبيق التنظيم، حيث انخفض في السنة الأولى بنسبة ٣٠%، و انخفض في السنة الثالثة بنسبة ١٤%عنها في السنة الأولى . و لعل هذا يرجع إلى سماح بعض شركات العمرة و وكلائهم في الخارج للمعتمرين للحضور دون الالتزام ببرنامج عمرة محدد، مع تركهم إياهم يحددون المبالغ التي ينفقو ا خلال فترة العمرة.

(٢) تطور الظواهر السلبية العامة في ظل التنظيم :

١- زاد عدد المتخلفين بنسبة ٨٤,٢% في العام الأول من تطبيق تنظيم العمرة (١٤٢٢ هـ) عن العام السابق ، و في عام ١٤٢٣ زاد هذا العدد بنسبة ٨٢% ، غير أنه انخفض بنسبة ٢٦% في العام الثالث. و ربما يشير هذا إلى أن الجهود الموجهة للسيطرة على هذه الظاهرة بدأت تؤتي أكلها في الآونة الأخيرة، و إن كان الأمر يحتاج لمزيد من الجهد حتى يمكن القضاء عليها.

٢- و فيما يتعلق بالحجم النسبي لظاهرة تخلف المعتمرين يلاحظ أن نسبة المتخلفين من إجمالي المعتمرين زادت من ٦,٥% عام ١٤٢١هـ إلى ١١,٥% في العام الأول من تطبيق التنظيم ، ثم زادت إلى نسبة ١٧,٦%في العام الثاني من تطبيق التنظيم ١٤٢٣هـ، و إن كانت قد انخفضت في العام الثالث إلى ١٢,٤% . و بالرغم من انخفاض نسبة المتخلفين في العام الثالث إلا أ ا ما زالت أعلى من النسبة التي كانت سائدة قبل تطبيق التنظيم بما يقرب من الضعف.

٣- تشير الدراسة إلى أن الشهور الثلاثة (رجب و شعبان و رمضان) التي تستحوذ على النسبة الأكبر (٦٩,٣% تقريباً) من المعتمرين ، هي التي يبقى فيها النسبة الأكبر (٨٣%) من المتخلفين على مدار العام.

٤- أكبر خمس دول في مجال العمرة (مصر ، باكستان ، السودان ، اليمن ، نيجيريا) باستثناء إيران ، تستحوذ على نسبة تتراوح بين ٦٧% - ٨٠% من إجمالي المتخلفين بالعمرة. و لكن النصيب النسبي لهذا العدد من الدول من إجمالي المتخلفين انخفض خلال الفترة ١٤٢٢-١٤٢٤ من ٨٠,٧% إلى٦٧,٤%.

٥- بالرغم من أن تنظيم العمرة قد تم تصميمه بحيث يقضي على ظاهرة الافتراش ، إلا أن هذه الظاهرة ما زالت موجودة بصورة ملفتة . وقد بلغت حالات الافتراش التي ساعدت وزارة الحج على تسكينها ١٨ ألف حالة عام ١٤٢٣ ، ١٥ ألف حالة ١٤٢٤هـ .

٦- كشفت الممارسة العملية عن وجود ظاهرة بيع تأشيرات بدون برامج عمرة. وقد بلغ عددها عام ١٤٢٣ هـ ٢٨٥ ألف تأشيرة بنسبة ١٢% تقريبا من الإجمالي ، وبلغ عددها عام ١٤٢٤ هـ ٣٢٢ ألف تأشيرة بنسبة ١٢ % أيضا من الإجمالي .

٧- يعتبر تكدس المعتمرين في مطار الملك عبدالعزيز وفي ميناء جدة الإسلامي من أكبر المشاكل التي يعاني منها المعتمرون ، خاصة في رحلة العودة في شهر رمضان وشوال.

(٣) تقييم المعتمرين لمستوى الخدمات المقدمة لهم :

١- أوضحت الدراسة أن النسبة التي مكثت فترة أطول من أسبوعين للحصول على تأشيرة العمرة تراوحت بين ٥٢,٦ % - ٦٩ % خلال الفترة ١٤٢٣-١٤٢٤ هـ، وأن نسبة تراوحت بين ٢٢,٤ % - ٤١,٢ % من عينة المعتمرين انتظروا فترة شهر وأكثر قبل الحصول على تأشيرة للقدوم في عمرة رمضان . ويكشف هذا عن وجود صعوبات تواجه المعتمرين في الحصول على التأشيرة ، خاصة في المواسم .

٢- ولكن تكشف الدراسة عن أن نسبة الذين انتظروا أكثر من أسبوعين للحصول على التأشيرة انخفضت من ٦٩ % عام ١٤٢٣ إلى ٥٢,٦ % عام ١٤٢٤ هـ ، وهو ما يشير إلى تحسن في أداء الممثليات السعودية في الخارج فيما يتعلق باستخراج التأشيرة للمعتمرين .

٣- تفيد النتائج بأن نسبة تتراوح بين ١١,٦ % - ٢٤,٤ % من المعتمرين قد واجهوا مشاكل أثناء القدوم بوسائط النقل المختلفة . وتشير التقارير إلى مشاكل عدة منها ما يتعلق

بالتأخر في تأكيد الحجز ، وتأخر الإقلاع عن الوقت المحدد ، وطول فترة الانتظار قبل النزول من وسيلة المواصلات أو قبل مغادرة صالة الوصول، وسوء الخدمة المقدمة على ظهر وسيلة النقل ، وغيرها . ولكن من الملاحظ أن تحسناً قد حدث في خدمة نقل المعتمرين من الخارج نتيجة لانخفاض نسبة الذين تعرضوا لمشاكل في وسائط النقل الخارجية خلال الفترة ١٤٢٣ – ١٤٢٤ إلى النصف تقريباً.

٤- **من المفترض أن يقوم مندوبون من شركة العمرة بمقابلة المعتمرين التابعين لها في منافذ الوصول ، ومساعدتهم في إنهاء الإجراءات ، وتوصيلهم إلى الأتوبيسات التي تقلهم إلى مقر إقامتهم . وقد أوضحت النتائج أن هناك نسبة تصل ١٧ % لم تحصل على هذه الخدمة .**

٥- **توضح نتائج الدراسة أن هناك نسبة تتراوح بين ٨ % - ٣٣ % تقريبا من المعتمرين لم تلتزم شركات العمرة معهم بتوفير السكن رغم تقاضيها المقابل مقدماً . ولاشك أن هذا يفسر جزئياً ظاهرة الافتراش في ساحات الحرم من قبل المعتمرين في موسم رمضان . غير أنه من الواضح أن تحسناً قد حدث في مجال إسكان المعتمرين خلال الفترة ١٤٢٣-١٤٢٤ هـ من قبل شركات العمرة ، حيث انخفضت نسبة الذين يشتكون في هذا المجال إلى الربع .**

٦- **كما توضح الدراسة أن نسبة تتراوح بين ١١,٦ %- ٣٥,٢ % ممن تم توفير سكن لهم بواسطة شركات العمرة ، لم يكن سكنهم مطابقاً لما تم الاتفاق عليه. غير أن هذه المشكلة قد خفت حدتها خلال الفترة ١٤٢٣ – ١٤٢٤ إلى الثلث .**

٧- **تشير النتائج إلى أن هناك نسبة تتراوح بين ٦,٣ %- ١٨ % من المعتمرين تقريبا لم تلتزم معهم شركات العمرة بالمدة المتفق عليها للبرنامج إما زيادة أو نقصاً . غير أن تحسناً قد حدث في هذه المشكلة ، حيث انخفضت نسبة الذين يشتكون منها إلى الثلث .**

٨- **يتيح التنظيم الجديد الفرصة للمعتمرين كي يقوموا بزيارة مدن أخرى غير مكة المكرمة والمدينة المنورة . وأفادت الدراسة أن النسبة التي طلبت زيارة مدن أخرى كانت منخفضة ، حيث تراوحت بين ٥ % - ٦,٦ %. كما اتضح أن الذين طلبوا الزيارة على قلتهم لم يستجاب لهم جميعاً ، حيث أفادت نسبة تتراوح بين ٤٤ % - ٨١ % منهم أن طلباتهم لم تتحقق ، وهذا يعني أنه مازال هناك صعوبات أمام تحقيق هذا المطلب . وتوضح البيانات أن هذه المشكلة كانت تزداد تعقيداً .**

٩- **تراوحت نسبة الراضين جداً من المعتمرين عن خدمات شركات العمرة ووكلائهم في الخارج بين ٤٥ % - ٤٩ % تقريباً ، أما نسبة غير الراضين أو الراضين لحد ما فكانت تتراوح بين ٥١ % - ٥٥ % . وهو ما يكشف عن وجود عدم رضاء جزئي أو كلي من قبل المعتمرين عن خدمات شركات العمرة ووكلائهم .**

١٠- **بعدما تم التعرض لتقييم المعتمرين لبعض الخدمات التي قدمت إليهم كل على حدة ، تم جمع آرائهم في مستوى الأداء بالنسبة لكل هذه الخدمات في مقياس واحد يمثل المتوسط العام .**

واتضح من الدراسة أن متوسط نسبة القصور في أداء الخدمات من وجهة نظر المعتمرين تراوحت بين ٢٨,٢ % - ٣٤,٣ % ، وهو ما يعني أن تقييم المعتمرين لمستوى أداء الجهات التي قدمت هذه الخدمات تتراوح نسبته بين ٦٥,٧ % - ٧١,٨ %.

١١- أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى أداء الجهات المتعاملة مع المعتمرين قد تحسن من ٦٥,٧ % إلى ٧١,٨ % من وجهة نظر المعتمرين في العام الثالث من تطبيق التنظيم بالمقارنة مع العام الثاني .

(٤) تقييم شركات العمرة لأداء الأطراف المتعاملة معها :

١- تفيد النتائج بأن تنظيم العمرة قد مارس آثاراً إيجابية واضحة من وجهة نظر شركات العمرة على متغيرين هما : عدد المعتمرين ، وأرباح شركات السياحة الخارجية . كما مارس آثاراً سلبية واضحة على أرباح شركات العمرة ، ولم يؤثر بدرجة كبيرة على تكاليف العمرة بالنسبة للمعتمر أو أسعار الخدمات أو عدد أيام العمرة . والنتيجة العامة هنا من وجهة نظر شركات العمرة هي أن تنظيم العمرة قد أفاد المعتمرين وشركات السياحة الخارجية ، وأضر بشركات العمرة .

٢- من النقاط أو الجهات التي رصدت لها شركات العمرة مستوى رضاء أو أداء أقل من ٥٠ % : الضمان البنكي الذي تدفعه شركات العمرة ، استخراج التأشيرة ، مديرية الجوازات العامة . أما النقاط أو الجهات التي رصدت لها شركات العمرة مستوى رضاء أو أداء ٥٠% وأكثر فكانت هي : وزارة الحج ، شركات السياحة الخارجية ، المعتمرون ، شركات المخاع ، مقدمي الخدمات

٣- تفيد نتائج الدراسة بأن التقييم العام لأداء الجهات المتعاملة مع شركات العمرة يتراوح بين ٥٧,٤ % - ٦٣,١ % تقريباً، وهو ما يعني أن نسبة القصور تتراوح بين ٣٦ % - ٤٣ % تقريبا من وجهة نظر هذه الشركات . وقد اتضح أن أداء الجهات المتعاملة مع شركات العمرة قد تدهور في العام الثالث من تطبيق التنظيم عنه في العام الثاني من وجهة نظر هذه الشركات من ٦٣,١ % إلى ٥٧,٤ % .

(٥) تقييم برامج العمرة من وجهة نظر سياحية :

١- أوضحت الدراسة أن النسبة الأكبر من برامج العمرة تركز على العناصر الضرورية لمعيشة المعتمر مثل تذكرة السفر و السكن و التنقلات الداخلية ، حيث تتراوح نسبة البرامج التي تغطى فيها هذه العناصر بين ٧٦%-٩٨% تقريباً . أما العناصر الترفيهية و التثقيفية فتتراوح نسبة البرامج التي تغطيها بين ١٠%-٢٠% فقط ، وهي نسبة منخفضة . وهذا يوضح أن معظم البرامج التي تقدم للمعتمرين في الوقت الحالي لا يوجد ا شق سياحي .

٢- تفيد النتائج بأن معظم المعتمرين لديهم استعداد لزيارة المناطق التاريخية الإسلامية القديمة مع دفع مقابل لذلك ، حيث تصل نسبتهم ٨٠% تقريباً . و يأتي بعد ذلك استعدادهم لتلقي الخدمات

الصحية و العلاجية ، حيث تصل نسبة المستعدين للحصول على هذه الخدمات بمقابل ٥٥,٣% ، ثم التسوق في مراكز تجارية كبرى ، حيث تصل نسبة الراغبين إلى ٤٦,٧% .

٣- في محاولة لاستطلاع آراء المعتمرين حول رغبا م في زيارة مدن أخرى غير مكة المكرمـة و المدينـة المنورة ، عبرت نسبة ٤٠% من العينة عن أ م يرغبون في زيارة مدن أخرى ، ٦٠% لم يبدوا هذه الرغبة . وقد أفاد الراغبون في زيارة مدن أخرى أن أهم هذه المدن هي الرياض والطائف وجدة .

٤- تفيد النتائج بأن هناك ٤٥% تقريباً من شركات العمرة تحتوي برامجها على عناصر ترفيهية و تثقيفية في مجال التراث الإسلامي . كما أن هناك نسبة تصل إلى ٧٧% على استعداد لتقديم برامج متميـزة تشمل كل الخدمات .

(٦) الآثار الاقتصادية للخدمات الأساسية للمعتمرين :

١- قدرت الدراسة متوسط إنفاق المعتمر العادي على النقل بين المدن (جدة – مكة المكرمة – المدينـة المنورة) بمبلغ ١١٦ ريال . وإذا استبعدنا معتمري البر ، فإن إجمالي إنفاق معتمري الخارج على النقل الداخلي بين المدن يقدر بحوالي ٢١١ مليون ريال لعام ١٤٢٤ هـ .

٢- كما قدرت متوسط ما ينفقه المعتمر على الطعام في اليوم بشهر رمضان على وجبتي الفطور والسحور بحوالي ١٦ ريال تقريباً .

٣- ويقدر متوسط ما ينفقه المعتمر على الطعام في اليوم في غير شهر رمضان بحوالي ٢٠ ريال على الثلاث وجبات .

٤- يقدر متوسط ما ينفقه المعتمر على الطعام طوال رحلة العمرة إذا كانت بشهر رمضان بحـوالي ٣١٧ ريال .

٥- ويقدر متوسط ما ينفقه المعتمر على الطعام طوال رحلة العمرة إذا كانت بالأيام العادية بحوالي ٣١٤ ريال .

٦- يقدر إجمالي المبلغ المنفق على الطعام من قبل جميع المعتمرين في عام ١٤٢٤ هـ بحوالي ٧٧٣ مليون ريال ، منها ٣١ % في شهر رمضان ، ٤١ % في الموسم المتوسط (رجب وشعبان) ، ٢٨ % في الأيام العادية (غير موسمي القمة والمتوسط) .

٧- يقدر متوسط ما ينفقه المعتمر على السكن خلال رحلة العمرة برمضان إذا كان مقيماً بسكن غير مصنف بحوالي ٩٤٠ ريال .

٨- ويقدر متوسط ما ينفقه المعتمر على السكن خلال رحلة العمرة إذا كانت بالموسم المتوسط (رجب ، شعبان) حوالي ٤٢٠ ريال بالسكن غير المصنف.

٩- كما يقدر متوسط ما ينفقه المعتمر على السكن خلال رحلة العمرة إذا كانت بالأيام العادية حـوالي ٢٧٢ ريال بالسكن غير المصنف .

١٠- ويقدر المتوسط العام لإنفاق المعتمر على السكن غير المصنف خلال الثلاثة مواسم بحوالي ٤٩٤ ريال

١١- يقدر متوسط إنفاق المعتمر على السكن بالوحدات المصنفة خلال رحلة العمرة في موسم رمـضان بحوالي ٣١٨٠ ريال ، وفي الموسم المتوسط بحوالي ١٣٤٠ ريال ، وفي الأيام العادية بحـوالي ١٠٤٠ ريال .

١٢- ويقدر المتوسط العام لإنفاق المعتمر على السكن بالوحدات المصنفة في الثلاثة مواسم بحوالي ٢٣٢٢ خلال رحلة العمرة .

١٣- يقدر متوسط الإنفاق العام للمعتمر على السكن خلال رحلـة العمـرة في الـثلاث مواسـم وفي الوحدات المصنفة وغير المصنفة بحوالي ٧٦٩ ريال .

١٤- تقدر الدراسة إجمالي المبلغ المنفق على الإسكان من قبل المعتمرين في السنة بحوالي ١,٧ مليار ريال ، منها ٥٥ % في شهر رمضان ، ٢٩ % في الموسم المتوسط ، ١٦ % في الموسم العادي .

١٥- كما تقدر الدراسة أن متوسط المبلغ الذي ينفقه المعتمر خلال رحلته يصل ٣٩٣٧ ريال منـه مـا يقرب من ٢٠ % على السكن ، ٩ % على التغذية ، ٢٣ % على الهدايا ، ٣ % على النقل بين المدن ، وما يقرب من ٤٦ % على تذكرة السفر الخارجي وغيرها من أغراض .

(٧) الآثار الاقتصادية المباشرة لشركات العمرة :

١- أوضحت الدراسة أن النسبة الأكبر من شركات العمرة يتراوح رأس المال الثابت لها بين ٤٠٠-٨٠٠ ألف ريال .

٢- يقدر إجمالي المبلغ المستثمر في شركات العمرة المقامة حتى ١٤٢٤ هـ بحوالي ١٤٦ مليون ريال

٣- يتراوح عدد العاملين في شركة العمرة بين ١٩ – ٢٥ على مدار العام ، وهو ما يعني أن العمالة الدائمة تمثل ٧٦ % ، والعمالة الموسمية تمثل ٢٤ % .

٤- يتراوح عدد الوظائف التي تتيحها شركات العمرة على مدار العام بين ٣٣٨٢ – ٤٤٥٠ وظيفة

٥- تصل نسبة العمالة السعودية في وظائف شركات العمرة حوالي ٦٧ % ، في حين تبلغ العمالة غير السعودية ٣٣ % .

٦- يقدر متوسط الأجر المدفوع للوظيفة الواحدة بشركة العمرة في شهر رمضان بحوالي ٢٥٥٠ ريال .

٧- يقدر إجمالي الأجور التي تدفعها شركة العمرة في المتوسط بشهر رمضان ٦٤ ألف ريال .

٨- تقدر إجمالي الدخول المتولدة من الأجور التي تدفعها شركات العمرة في شهر رمـضان وحـده بحوالي ١١,٥ مليون ريال .

٩- تقدر التكلفة الاستثمارية لخلق وظيفة في شركة العمرة بحوالي ٣٢ ألف ريال في شهر رمـضان ، ٣٨,٥ ألف ريال في الموسم المتوسط ، ٤٥ ألف ريال في موسم الركود. ويبلغ المتوسط العـام للتكلفة الاستثمارية لخلق وظيفة في شركة عمرة بوجه عام على مدار العام بحوالي ٣٨ ألف ريال

تقييم اقتصادي لتنظيم العمرة خلال سنوات تطبيقه الثلاث
١٤٢٢- ١٤٢٤ هـ

الباحث الرئيس : أ.د عبدالقادر محمد عبدالقادر عطية

مقدمة

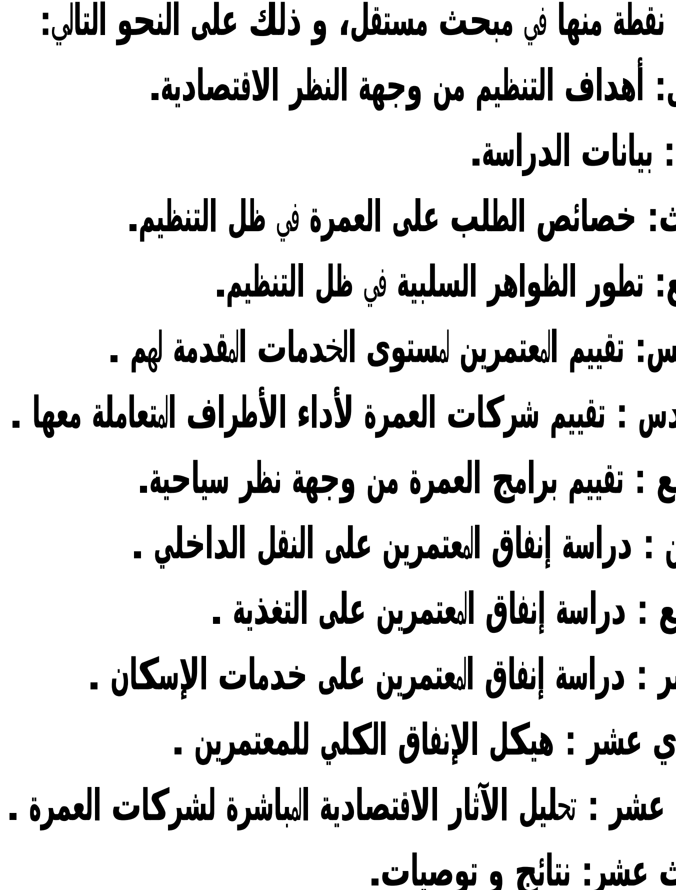
لقد صدر تنظيم العمرة الجديد عام ١٤٢٠ هـ ، و بدأ تطبيقه الفعلي لأول مرة عام ١٤٢٢ هـ ، و من ثم بلغ العام الثالث من تطبيقه في ١٤٢٤ هـ. و لعل السؤال الذي يتبادر إلى الذهن في هذا المقام لأول وهلة هو : إلى أي مدى نجح التنظيم في تحقيق الأهداف المبتغاة منه بوجه عام ، و الأهداف الاقتصادية بوجه خاص؟ و تحاول هذه الدراسة تقديم إجابة مفصلة لهذا التساؤل الكبير.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بوجه عام إلى عمل تقييم شامل لمختلف جوانب العمرة في ظل التنظيم الجديد من وجهة النظر الاقتصادية. و ينبثق عن هذا الهدف العام عدد من الأهداف الفرعية التي تتمثل في:

(٨) دراسة أثر التنظيم على طلب العمرة.
(٩) تحليل أثر التنظيم على الظواهر السلبية في العمرة.
(١٠) تقييم أداء الوحدات العاملة في خدمة المعتمرين.
(١١) تقييم برامج العمرة من وجهة النظر السياحية.
(١٢) تحليل الآثار الاقتصادية للخدمات الأساسية للمعتمرين.
(١٣) دراسة آثار العمرة على الاستثمار.
(١٤) دراسة آثار العمرة على العمالة.
(١٥) دراسة آثار العمرة على الدخل.

خطة الدراسة



تتعرض هذه الدراسة لعدد من النقاط التي يمكن من خلالها تحقيق أهدافها، وسوف يتم التعرض لكل نقطة منها في مبحث مستقل، و ذلك على النحو التالي:

المبحث الأول: أهداف التنظيم من وجهة النظر الاقتصادية.

المبحث الثاني: بيانات الدراسة.

المبحث الثالث: خصائص الطلب على العمرة في ظل التنظيم.

المبحث الرابع: تطور الظواهر السلبية في ظل التنظيم.

المبحث الخامس: تقييم المعتمرين لمستوى الخدمات المقدمة لهم .

المبحث السادس : تقييم شركات العمرة لأداء الأطراف المتعاملة معها .

المبحث السابع : تقييم برامج العمرة من وجهة نظر سياحية.

المبحث الثامن : دراسة إنفاق المعتمرين على النقل الداخلي .

المبحث التاسع : دراسة إنفاق المعتمرين على التغذية .

المبحث العاشر : دراسة إنفاق المعتمرين على خدمات الإسكان .

المبحث الحادي عشر : هيكل الإنفاق الكلي للمعتمرين .

المبحث الثاني عشر : تحليل الآثار الاقتصادية المباشرة لشركات العمرة .

المبحث الثالث عشر: نتائج و توصيات.

المبحث الأول

أهداف التنظيم من وجهة النظر الاقتصادية

لقد صدر تنظيم العمرة الجديد بقرار من مجلس الوزراء رقم ٩٣ بتاريخ ١٤٢٠/٦/١٠، و هو يختص بتنظيم خدمات المعتمرين و زوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة العربية السعودية. وقد صدرت لائحته التنفيذية بموافقة صاحب السمو الملكي وزير الداخلية و رئيس لجنة الحج العليا ، و قرار وزير الحج رقم ١٩٧/ق/م في ١٤٢٠/١٢/٢١ هـ [1] . و قد بدأ التنفيذ الفعلي للتنظيم اعتبارا من ١٤٢٢/٢/١ هـ بمقتضى الموافقة السامية الكريمة رقم ٧/ب/٤٢٨٣ في ١٤٢١/٧/١٦ هـ.

و يتضمن تنظيم العمرة ١٤ مادة ، كما تتضمن لائحته التنفيذية ٥٩ مادة تقع في تسعة فصول على النحو التالي:

الفصل الأول: و هو يحتوي على المادة الأولى المتعلقة بالتعريفات.

الفصل الثاني: و هو يحتوي على المواد من ٢-١٣ التي تتعلق بإجراءات و شروط الحصول على الترخيص.

الفصل الثالث: و هو يتضمن المواد من ١٤-١٦ التي تختص بتجديد الترخيص أو إلغائه.

الفصل الرابع: و هو يشتمل على المواد من ١٧-٢٠ التي تشرح إجراءات قدوم المعتمرين.

الفصل الخامس: و هز يضم المواد من ٢١-٢٨ التي توضح العلاقة بين المرخص له و الجهات الخارجية.

الفصل السادس: و هو يحتوي على المواد من ٢٩-٣٩ التي تبين مستويات الخدمة وواجبات المرخص له.

الفصل السابع : وهو يتضمن المادتين ٤٠،٤١ و اللتان تختصان بتنقلات المعتمرين داخل المملكة.

الفصل الثامن : و هو يشتمل على المواد من ٤٢-٥١ التي تتعلق بلجنة النظر في شكاوي المعتمرين.

الفصل التاسع: و هو يضم المواد من ٥٢-٥٩ التي تتعلق بأحكام ختامية.

و يمكن تلخيص أهم أهداف التنظيم من وجهة النظر الاقتصادية في النقاط التالية:

---

1 وزارة الحج، تنظيم خدمات العمرة و اللائحة التنفيذية، المملكة العربية السعودية،ص٣.

(١) الحد من بعض الظواهر السلبية مثل التخلف و الافتراش و التسول و النشل و غيرها. و يتمثل التخلف في عدم مغادرة بعض المعتمرين للبلد المضيف في المواعيد المحددة لهم ، إما للبحث عن عمل، أو للبقاء حتى إدراك الحج. أما الافتراش فهو يشير إلى إقامة بعض المعتمرين في مواقع غير مخصصة للسكن مثل افتراش الشوارع و ساحات المسجد الحرام و المواقع تحت الكباري و غيرها.

و لا يخفى ما لهذه الظواهر من آثار اقتصادية سلبية. فمن ناحية تتصف الفئات التي تمارس هذه الظواهر بانخفاض المستوى الاقتصادي لهم، الأمر الذي لا يمكنهم من تمويل الخدمات الضرورية التي يحتاجونها أثناء تواجدهم في الأماكن المقدسة. و من ثم فإن مساهمتهم الاقتصادية كمستهلكين تكون عند الحد الأدنى. بل إن القيمة الاقتصادية التي يضيفها بعضهم تعتبر سالبة مثل المتسولين و النشالين .فأمثالهم يأخذون و لا يعطون.

و من ناحية أخرى يتيح التخلف الفرصة أمام بعض العناصر للدخول في قوة العمل دون التأكد من توفر المؤهلات اللازمة فيهم للقيام بالأعمال التي تسند إليهم. كما يتيح الفرصة للبعض للقيام بفريضة الحج دون أن يكونوا مستطيعين لأدائها ، و هو ما يؤدي للزحام في المشاعر المقدسة بطريقة غير محسوبة أو مخططة ، و يقود لحدوث كوارث اقتصادية و بشرية.

و قد تضمن التنظيم عدداً من الضوابط التي تساعد على تحقيق هذا الهدف منها:

أ- ضرورة التأكد من حصول المعتمر على تذكرة الذهاب و العودة، و تقديمه لشيك مصرفي يغطي جميع تكاليف رحلته وفقا لما تسمح به الظروف، (المادة الرابعة). و لا شك أن هذا يفترض فيه أن يقلل من ظاهرتي التخلف و الافتراش.

ب- تلتزم المؤسسات و الشركات المرخص لها باستقبال المعتمرين و تأمين سكنهم في الفنادق و الشقق المفروشة المصنفة ، و تأمين تنقلاتهم ، و متابعة سفرهم و تأكيد حجوزاتهم خلال المدة المحددة لهم. و هذا يقلل أيضا من ظاهرة التخلف و التسول و الافتراش.

جـ- الاحتفاظ بمعلومات تشمل أسماء و جنسيات و تذاكر و أرقام جوازات القادمين ووسائط النقل و تاريخ القدوم و اسم الناقل و المسئول عن كل حملة من حملات القادمين بالبر و غيرها من معلومات تساعد في التأكد من مغادرة المعتمرين البلاد في الموعد المحدد. و يساعد هذا على

بنــاء قاعـدة بيانــات عـن المعتمـرين فــي جميــع أوقــات العــام ، و هــو أمــر ضروري نفتقده الآن .

(٢) تشجيع الإقبال على العمرة طوال العام ، و ذلك لتحقيـق الاسـتقرار في طلب العمرة ، ومن ثم تحقيق الاستقرار في الدخول والعمالة المتولدة مـن العمرة على مدار العام. و من بين التسهيلات التي قدمها التنظيم لتحقيق ذلك:

أ- فتح باب إصدار التأشيرات بدون حد أقصى للقضاء على السوق الـسوداء التي كانت تظهر نتيجة لقلة الأعداد المصدرة منها.

ب- السماح للأفراد القادرين على العمرة للحضور أكثر من مرة في نفس السنة بدون عوائق.

جـ- تطويل فترة التأشيرة من ١٥يوماً إلى ٣٠يوماً، مع إتاحة الفرصة لتجديدها في الداخل لمدة شهر آخر٢. بالإضافة إلى توسيع فترة العمرة لتمتد من أول صفر حتى ١٥ شوال ، و هو آخر موعد يسمح للمعتمر أن يبقى فيه استعداداً لترتيبات الحج.

ء- إتاحة الفرصة للمعتمر لأن يتنقل بين مدن المملكة التي يرغـب في زيار ـا غير مكة المكرمة و المدينة المنورة لتشجيع السياحة في هذه المدن.

هـ- إتاحة الفرصة للمسافرين العابرين (مسافرين الترانزيت) للتوقف في المملكة لأداء العمرة أو زيارة المسجد النبوي لمدة تتراوح بين ٨-٧٢ ساعة دون الحاجـة للحصول على ترخيص بذلك.

(٣) رفع مستويات الخدمة المقدمة للمعتمرين ، و ذلك من خلال تـوفير قطـاع خدمي من الشركات و المؤسسات الوطنية المتخصـصة Ummra Operators التي تكون مسئولة مسئولية كاملة عن المعتمرين، و تقوم بتأمين كافة الخـدمات اللازمة لهم وفقا لمعايير محددة. بالإضافة إلى تسخير التقنيات الحديثة خاصة الإنترنت و برامج الكمبيوتر لإتاحة الفرصة لجميع المسلمين الراغبين في العمرة للحـصول علـى المعلومات عن الخدمات المتاحة فضلا عن القيام بشرائها.

و قد سعى التنظيم لتحقيق هذا الهدف من خلال بعض العناصر التي تتمثل في:

---

2 أجريت هناك بعض التعديلات اللاحقة على نص التنظيم و لائحته التنفيذية، أنظر:عبد القادر محمد عبد القادر عطية ،تقرير العمرة في العام الثالث من تطبيق التنظيم ١٤٢٤ هـ ، وزارة الحج ، ص ص٢١-٢٥

١- زيادة درجة المنافسة بين القائمين على تقديم خدمات العمرة، مما يحفزهم على أداء خدمات ذات نوعية أفضل للزوار و المعتمرين. و يتحقق هذا نتيجة لسماح المادة الأولى من التنظيم لمؤسسات و شركات سعودية عديدة بالدخول في سوق و تقديم خدمات للمعتمرين. ومن ثم فإن هذه المؤسسات و الشركات سوف تواجه منافسة من قبل بعضها البعض ، و هو ما يحفز الجميع على تحسين نوعيه الخدمات المقدمة.

٢- ضمان توفر القدرة و الكفاءة الاقتصادية العالية لدى الشركات التي تتقدم للحصول على ترخيص للعمل في مجال خدمة المعتمرين.و يتحقق هذا من خلال بعض بنود المواد التي تتمثل في:

أ- ألا يقل رأس مال الشركة عن نصف مليون ريال سعودي كما جاء في المادة الثانية من التنظيم ، و بدون حد أقصى. و يضمن هذا توفر القدرة الاقتصادية لدى الشركات العاملة في هذا المجال بحد أدنى معين، و يؤدى لحرصها على توفير الخبرات الكافية لأداء الخدمة حتى لا تتعرض لخسارة رأسمالها، و الخروج من السوق. و يبعد هذا في نفس الوقت صغار المستثمرين الذين لا تتوفر لديهم القدرة المالية أو الخبرة الكافية.

ب- أن تقدم الشركة ضمانا بنكيا بمبلغ مائتي ألف ريال لصالح وزارة الحج ساري المفعول طوال مدة الترخيص. و هذا يحفز الشركات العاملة في سوق خدمات العمرة على حسن أداء خدماتها ، وعدم إحداث أي ضرر بالمعتمرين و الزوار و إلا تعرضت لفقدان جزء أو كل الضمان المالي. و لا شك أن حسن معاملة المعتمرين له مردود اقتصادي يتمثل في حفزهم على العودة مرة أخرى لأداء العمرة و اصطحاب آخرين معهم مما يؤدي لزيادة طلب العمرة مع مرور الزمن، و ممارسة آثار توسعية على الاقتصاد الوطني.

جـ- تتعرض أي شركة تخل بأحكام التنظيم لعقوبات رادعة تتمثل في غرامة تصل إلي ٥٠ ألف ريال أو إيقاف العمل بالترخيص مدة تصل إلى ستة شهور، أو إلغاء الترخيص بالكامل. كما يعاقب من يقدم خدمات للمعتمرين دون الحصول على ترخيص بغرامة مالية قد تصل إلى ١٠٠ ألف ريال. و بالطبع تؤدي هذه العقوبات إلى التزام الشركات بأداء الخدمات على أحسن وجه.

(٤) إنعاش الحركة الاقتصادية في مدن مثلث العمرة بوجه خاص ، و المجتمع السعودي بوجه عام ، و ذلك من خلال فتح آفاق جديدة للاستثمار أمام

رأس المال السعودي الخاص ، و فتح مجالات توظيف جديدة أمـام العمالـة السعودية. و من أبرز العناصر التي تضمنها التنظيم سعياً وراء تحقيق هذا الهدف:

١- الحرص على تحقيق أقصى استفادة ممكـنة من خدمات العمرة للاقتصـاد الوطني ، و ذلك من خلال بعض البنود التي تتمثل في:

أ- ضرورة تقديم خدمات المعتمرين من قبل مؤسسات أو شركات سعودية فقـط، كما جاء بالمادة الأولى من التنظيم. و هذا من شأنه أن يقصر العوائد المحققة من تقديم خدمات العمرة بالداخل على الشركات السعودية دون غيرها.

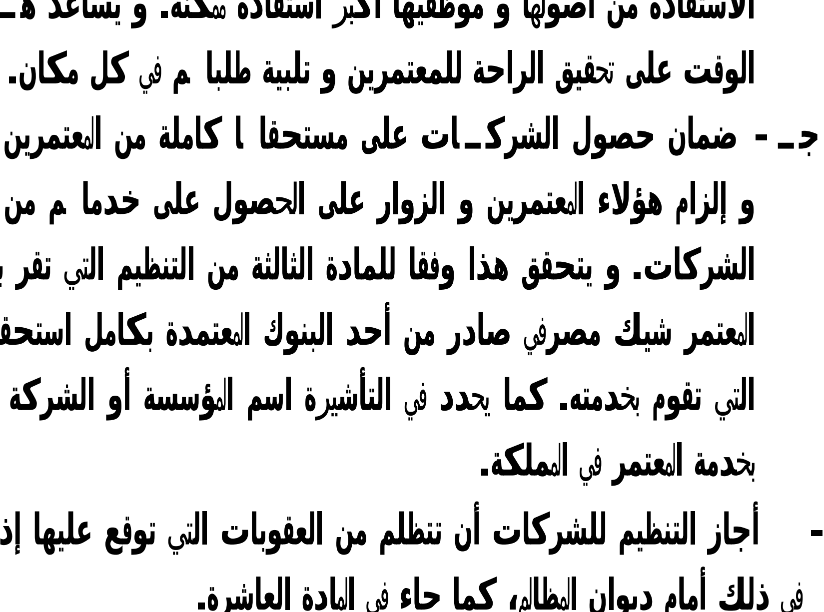
ب- ضرورة أن يكون رأس مال الشركة مملوكا بالكامل لسعوديين كما جاء بالمادة الثانية من التنظيم. و لا شك أن هذا يستبعد وجود أي شريك أجنبي في ملكية هذه الشركات و بالتالي أرباحها.

جـ- النص على أن يكون المدير العام للشركة و رؤساء فروعها و المشرفون علـى مجال الخدمات ا على الأقل سعوديين حسني السيرة و السلوك كمـا جـاء بالمادة الثالثة من التنظيم. و هذا يجعل السيطرة على إدارة هـذه الـشركات لسعوديين مما يضمن توجيهها لخدمة الاقتصاد الوطني.

٢- حفز الشركات السعودية على الاستثمار في مجال خدمات العمـرة و تطـوير هـذه الخدمات بصفة مستمرة، و هو ما يعتبر تشجيعاً لرأس المال الخـاص للاشـتراك في مسيرة تنمية الاقتصاد الوطني، و تخفيف الأعباء الملقاة على عاتق الحكومة في هـذا الصدد، بالإضافة إلى تشجيع الطلب على العمرة . و من بين البنود المحققة لذلك ما يلي:

أ- جعل مدة الترخيص خمس سنوات قابلة للتجديد كما جاء بالمادة الثانيـة مـن التنظيم. و لا شك أن طول فترة الترخيص إلى حد ما، و قابليتـها للتجديـد ، يعطي الثقة للمؤسسات العاملة في هذا ا ال بأ ا سوف تستفيد في المستقبل من أي استثمارات تقوم ا في الحاضر. و هذا من شأنه أن يحفز هـذه المؤسـسات على القيام باستثمارات طويلة الأجل لخدمة المعتمرين و الدخول في تعاقـدات طويلة الأجل لتوفير متطلبا م بأسعار معقولة.

ب- انتشار مكاتب الشركات في المدن الرئيسيـة بمكة المكرمة و المدينة المنـورة و جدة. و لا شك أن هذا يمكن هذه الشركات من الانتشار في أكثر من مدينة مما يتيح الفرصة لها بأن تقدم برنامجا متكاملا للعمرة والسياحة، و يساعدها على



الاستفادة من أصولها و موظفيها أكبر استفادة ممكنة. و يساعد هـذا في نفـس الوقت على تحقيق الراحة للمعتمرين و تلبية طلباتهم في كل مكان.

جـ - ضمان حصول الشركـات على مستحقاتها كاملة من المعتمرين و الـزوار، و إلزام هؤلاء المعتمرين و الزوار على الحصول على خدماتهم من خلال هـذه الشركات. و يتحقق هذا وفقا للمادة الثالثة من التنظيم التي تقر بضرورة تقديم المعتمر شيك مصرفي صادر من أحد البنوك المعتمدة بكامل استحقاقات الشركة التي تقوم بخدمته. كما يحدد في التأشيرة اسم المؤسسة أو الشركة المرخص لهـا بخدمة المعتمر في المملكة.

ء - أجاز التنظيم للشركات أن تتظلم من العقوبات التي توقع عليها إذا شعرت بغبن في ذلك أمام ديوان المظالم، كما جاء في المادة العاشرة.

المبحث الثاني
بيانات الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على نوعين من المصادر للحصول على البيانات:

(٢-١) مصادر أولية Primary sources

(٢-١) مصادر ثانوية Secondary sources

و نلقي الضوء على كل نوع من هذه المصادر فيما يلي:

(٢-١) المصادر الأولية:

تتمثل المصادر الأولية للبيانات في المستفيدين المباشرين من الخدمات ، أو القائمين على تقديمها. و قد اعتمدت الدراسة في هذا الصدد على ست عينات تم الحصول على بيانات منـها بصورة مباشرة ، و هي: عينة المعتمرين ، و عينة شركات العمرة ، و عينة المطـاعم ، و عينـة الفنادق المصنفة ، و عينة الفنادق غير المصنفة، و عينة النقل . و سوف نشير لكل عينة من هذه العينات فيما يلي:

(٢-١-١) عينة المعتمرين:

لقد تم تصميم استبانة لجمع بيانات من المعتمرين الذين قدموا في شهري شعبان و رمضان عام ١٤٢٤ هـ ، و بلغ حجم العينة ٢٢٧٤ معتمر. و نظراً لأن تنظيم العمرة موجه أساسـا للمعتمرين و الزوار من خارج المملكة ، فلقد كان مجتمع المعتمرين الذين سحبت منهم العينة هو معتمري الخارج. و يوضح الجدول (٢-١) توزيع معتمري العينة حسب شهر المقابلة.

جدول(٢-١)

التوزيع التكراري للمعتمرين حسب شهر المقابلة

شهر المقابلة	عدد	نسبة
شعبان	٦٩٢	%٣٠,٤
رمضان	١٥٨٢	%٦٩,٦
إجمالي	٢٢٧٤	%١٠٠

و من الواضح أن ثلث عينة المعتمرين تقريبا تم مقابلتهم في شهر شعبان ، و الثلثين تمت مقابلتهم في شهر رمضان. كما يوضح الجدول (٢-٢) توزيع عينة المعتمرين حسب الجنسية.

جدول (٢-٢)

التوزيع التكراري لعينة المعتمرين حسب الجنسية

م	الجنسية	عدد	نسبة
١	مصر	٤٦٠	%٢٠,٢
٢	إيران	٣٥٠	%١٥,٤
٣	باكستان	٢١١	%٩,٣
٤	الهند	١٧٩	%٧,٩
٥	السودان	١٧٣	%٧,٦
٦	إندونيسيا	١١٦	%٥,١
٧	نيجيريا	١١٣	%٥,٠
٨	سوريا	١٠٨	%٤,٨
٩	تركيا	٩٤	%٤,١
١٠	إثيوبيا	٧٥	%٣,٣
١١	الجزائر	٧٥	%٣,٣
١٢	ماليزيا	٦٠	%٢,٦
١٣	اليمن	٥١	%٢,٢
١٤	المغرب	٥٠	%٢,٢
١٥	بريطانيا	٤٨	%٢,١
١٦	أوزبكستان	٣٥	%١,٥
١٧	الأردن	١٧	%٠,٨
١٨	الولايات المتحدة	١٣	%٠,٦
١٩	كازخستان	١٢	%٠,٥
٢٠	بروناي	١٠	%٠,٤
٢١	كندا	٩	%٠,٤
٢٢	أخرى	١٥	%٠,٧
إجمالي		٢٢٧٤	%١٠٠

و يتضح من الجدول أن أكبر خمس دول في العينـة هي مصر و إيران و باكستان و الهند و السودان ، حيث تحتل ٥٣% تقريباً من إجمالي العينة. و تحتوي العينة علـى أكثـر مـن ٢٢ جنسية. كما يوضح الجـدول (٢-٣) توزيـع عينـة المعتمـرين حـسب طريقـة القـدوم.

جدول (٢-٣)

التوزيع التكراري لعينة المعتمرين حسب

طريقة القدوم (١٤٢٤ هـ)

طريقة القدوم	عدد	نسبة
عن طريق شركة عمرة مستقل	٢٠٧٥ ١٩٩	%٩١,٣ % ٨,٧
إجمالي	٢٢٧٤	%١٠٠

و من الواضح أن نسبة ٩١,٣% من معتمري العينة قد أتوا من خلال شركات عمرة، و نـسبة لا تتجاوز ٩% أتوا بصفة مستقلة.

(٢-١-٢) عينة شركات العمرة:

لقد بلغ حجم عينة شركات العمرة ٩٠ شركة، و يمثل هذا العدد نسبة ٤١% تقريبـا من إجمالي عدد شركات العمرة المرخص لها بالعمل في موسم عمرة ١٤٢٤ (و البالغ ٢١٧)٣. و يوضح الجدول (٢-٤) التوزيع التكراري لشركات العينة حسب العدد المتوقع حضوره مـن المعتمرين لدى كل شركة في رمضان ١٤٢٤ هـ.

3 وزارة الحج، التقرير الختامي في العام التطبيقي الثالث،١٤٢٤ ، ص١٨.

جدول(٢-٤)

التوزيع التكراري للشركات حسب عدد المعتمرين

المتوقع حضورهم في رمضان ١٤٢٤

عدد المعتمرين	عدد الشركات	نسبة
أقل من ٢٠٠٠	١٨	%٢٠
٢٠٠٠-٤٠٠٠	١١	%١٢,٢
٤٠٠٠-٦٠٠٠	١٦	%١٧,٨
٦٠٠٠-٨٠٠٠	١٧	%١٨,٩
٨٠٠٠-١٠٠٠٠	١٠	%١١,١
١٠٠٠٠ و أكثر	١٨	%٢٠
إجمالي	٩٠	%١٠٠

و من الواضح أن ٥٠% من شركات العمرة تقل أحجامها عن ٦٠٠٠ معتمر في رمضان ، و ٥٠% تفوق أحجامها هذا العدد.

(٢-١-٣) عينة المطاعم:

بلغ حجم عينة المطاعم التي تمت زيارتها في رمضان ١٤٢٤ هـ عدد ٩٩. و يوضح الجدول (٢-٥) التوزيع التكراري لعينة المطاعم من حيث مستوى و نوعية الطعام الذي يقدم للمعتمرين.

جدول (٢-٥)

التوزيع التكراري لعينة المطاعم حسب مستواها و نوعية الطعام المقدم

نوع الطعام	عدد	نسبة
مطعم بفندق من الدرجة الممتازة	١	%١
مطعم وجبات جاهزة (بيك، طازج،..)	٧	%٧
مطعم عادي للأكلات الشعبية	٤٧	%٤٧,٥
كافيتريا للأكلات الخفيفة	٤١	%٤١,٥
مطعم بيتزا	١	%١
مبسط- عربة متنقلة	٢	%٢
إجمالي	٩٩	%١٠٠

و يلاحظ أن النسبة الأكبر من عينة المطاعم هي مطاعم تقدم أكلات شعبية أو خفيفة أو جاهزة ، و هي الأطعمة الأكثر طلبا من قبل معظم المعتمرين. و يوضح الجدول (٢-٦) التوزيع الجغرافي لعينة المطاعم بين أحياء مكة المكرمة.

جدول (٢-٦)

التوزيع الجغرافي لعينة المطاعم

م	الحي	عدد	نسبة
١	أجياد	٥	%٥
٢	الشبيكة	٥	%٥
٣	الرافوبة و القرارة و النقا	٤	%٤
٤	الشامية و حارة الباب و جبل الكعبة	٢٠	%٢٠
٥	المسفلة	٤٢	%٤٢
٦	الهجرة	٣	%٣
٧	الغزة	٢٠	%٢٠
	الإجمالي	٩٩	%١٠٠

و من الواضح أن العينة مركزة في الأحياء القريبة من الحرم و التي ترتادها النسبة الأكبر للمعتمرين. و جدير بالذكر أن ٤% من مطاعم العينة تعمل بصفة موسمية، و باقي المطاعم و هي ٩٦% تعمل على مدار العام.

(٢-١-٤) عينة وسائل النقل:

يوجد هناك ثلاثة أقسام لنقل المعتمرين : القسم الأول ، النقل الخارجي ، و هو يشير إلى رحلتي القدوم و العودة بين نقطتي الإقلاع من الوطن و الوصول للمملكة، و العكس. و القسم الثاني هو النقل الداخلي الطويل ، و يشير إلى نقل المعتمرين بين المدن داخل المملكة مثل الانتقال بين مكة المكرمة و جده و المدينة المنورة. و القسم الثالث هو النقل الداخلي القصير ، و يشير إلى نقل المعتمرين داخل المدن. و تقتصر وسائل عينة النقل في حالتنا هذه على النقل الداخلي الطويل. و تضم هذه العينة ١٠٠ مشاهدة يوضح الجدول (٢-٧) توزيعها التكراري.

جدول (٢-٧)

التوزيع التكراري لعينة وسائل النقل الداخلي للمعتمرين

بين المدن (١٤٢٤ هـ)

م	وسيلة النقل	عدد	نسبة
١	طائرة	١	%١
٢	أتوبيس	١٨	%١٨
٣	سيارة أجرة ليموزين(بيضاء)	٢٥	%٢٥
٤	سيارة أجرة عادية (صفراء)	٨	%٨
٥	سيارة خاصة	٣٦	%٣٦
٦	أخرى	١٢	%١٢
	الإجمالي	١٠٠	%١٠٠

و من الملاحظ أن العينة تحتوي على كل وسائل النقل الداخلي الطويل.و توضح بيانات العينة أن ٨٠% من المشاهدات مكيفة، ٢٠%غير مكيفة.

(٢-١-٥) عينة الفنادق و الدور السكنية:

تضم عينة الفنادق و الدور السكنية ٢٠٤ وحدة، منها ٤٩% مصنفة، ٥١% غير مصنفة. و الوحدات المصنفة هي التي تمت معاينتها من قبل اللجان المختصة ، و أعطيت درجات محددة. أما الوحدات غير المصنفة فهي التي لم يتم فحصها بعد ، و لم تعط درجات معينة . و يوضح الجدول (٢-٨) التوزيع التكراري للفنادق المصنفة حسب الدرجة.

جدول (٢-٨)

التوزيع التكراري للوحدات المصنفة بالعينة حسب الدرجة

م	درجة الوحدة السكنية	عدد	نسبة
١	فندق درجة ممتازة	٤	%٤
٢	فندق درجة ١- أ	٦	٦ %
٣	فندق درجة ١- ب	٥	٥ %
٤	فندق درجة ٢ – أ	١٤	١٤ %
٥	فندق درجة ٢ – ب	١٨	١٨ %
٦	فندق درجة ٣ – أ	١٥	١٥ %
٧	فندق درجة ٣ – ب	٧	٧ %
٨	دار مفروشة درجة ١	١	١ %
٩	دار مفروشة درجة ٢	١٣	١٣ %
١٠	دار مفروشة درجة ٣	١٧	١٧ %
	إجمالي	١٠٠	١٠٠ %

و من الواضح أن جميع مستويات السكن ممثلة في عينة الوحدات المصنفة. كما يوضح الجـدول (٢-٩) التوزيع التكراري للوحدات غير المصنفة.

جدول (٢-٩)

التوزيع التكراري لعينة الوحدات غير المصنفة

وفقا لنوعها

م	نوع الوحدة	عدد	نسبة
١	فندق عادي	٢٧	%٢٦
٢	دار شقق مفروشة	٣٣	%٣٢
٣	م ل شعبي	٤٤	%٤٢
	إجمالي	١٠٤	%١٠٠

و يوضح الجدول (٢-١٠) التوزيع الجغرافي لعينة الفنادق المصنفة و غير المصنفة.

جدول(٢-١٠)

التوزيع الجغرافي لعينة الوحدات السكنية للمعتمرين

م	الحي	عدد	نسبة
١	أجياد	٢٢	%١٠,٨
٢	الحفائر و الطندباوي	٢	%١
٣	الشبيكة	١٣	%٦,٤
٤	الراقوبة و القرارة و النقا	١٤	%٦,٩
٥	الشامية و حارة الباب و جبل الكعبة	١٣	%٦,٤
٦	المسفلة	١٠٧	%٥٢,٥
٧	العزيزية	٢٢	%١٠,٨
٨	الغزة	١١	%٥,٤
	إجمالي	٢٠٤	%١٠٠

و من الملاحظ أن العينة مركزة بصفة أساسية في الأحياء القريبة من الحرم المكي الشريف.

(٢-٢) المصادر الثانوية:

تشير المصادر الثانوية إلى المنشورات و التقارير و الدراسات التي تصدرها جهات مختلفة و تحتوي على بيانات متعلقة بالعمرة. و تتمثل هذه المصادر بصفة أساسية في دراسات معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، و تقارير وزارة الحج، و تقارير المديرية العامة للجوازات.

و من المشاكل التي تواجه الباحث في هذا الصدد مشكلة عدم توحد البيانات، سواء الصادرة من جهة واحدة ، أو الصادرة من جهات مختلفة. فالأرقام التي تصدرها وزارة الحج تختلف عن تلك التي تصدرها المديرية العامة للجوازات. بل إن البيانات التي تصدرها كل جهة منها تختلف من وفت لآخر.

و يوضح الجدول (٢-١١) الاختلاف بين أعداد المعتمرين و المتخلفين في الإصدارات المختلفة لوزارة الحج و المديرية العامة للجوازات.

جدول(٢-١١)
تضارب الأرقام

مصدر البيانات	تاريخ الحصول على البيانات	عدد المعتمرين ١٤٢٤ هـ	عدد المتخلفين ١٤٢٤هـ
وزارة الحج* وزارة الحج* وزارة الحج	١٤٢٤/١١/٢٦هـ ١٤٢٥/١/١٥ هـ التقرير الختامي	٢٠٤٤٤٧٤ ٢٤٥٢٤٥٨ ٢٢٥٠٧١١	٥٠٢٩٥٥ ٣٥٢٩٩٦
المديرية العامة للجوازات* المديرية العامة للجوازات**	١٤٢٥/١/١٥ هـ ١٤٢٥/٢/٢٢ هـ (محضر اللجنة المركزية)	٢٣٢٨٥٠٧ ٢٢٧٥٧٨٥	٢٩٣٧٧٩ ٢٨١,٩٧٠

- إفادات مرسلة من قبل وزارة الحج إلى معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج .

** محضر لجنة الحج المركزية في نفس التاريخ .

و من الملاحظ أن الفرق بين أعداد المعتمرين في إصدارات مختلفة لوزارة الحج يصل ٢٠٨ ألف، و يصل في أعداد المتخلفين ١٥٠ ألف. و بالنسبة للجوازات يصل الفرق إلى ٥٣ ألف تقريباً، ١١ ألف على التوالي. كما يصل الفرق بين أرقام وزارة الحج و الجوازات ٢٨٤ ألف، ٢٢١ ألف في حالتي المعتمرين و المتخلفين على التوالي، على الرغم من أن كل هذه الأرقام تم إصدارها بعد انتهاء موسم العمرة في ١٥ شوال ١٤٢٤ هـ بثلاث شهور على الأقل.

---

* إفادات مرسلة لمعهد خادم الحرمين الشريفين

** محضر لجنة الحج المركزية في نفس التاريخ

و يوضح الجدول (٢- ١٢) قياس متوسط الانحرافات كنسبة من أعداد المعتمرين و المتخلفين. و تستخدم الصيغة التالية في ذلك:

نسبة الانحراف في الأرقام = الانحراف المعياري للأرقام من المصادر المختلفة × ١٠٠ .. (٢-١)

جدول (٢-١٢)

نسبة الانحراف في الأرقام من المصادر المختلفة

الفئة	متوسط الأعداد من المصادر المختلفة	الانحراف المعياري للأعداد من المصادر المختلفة	نسبة الانحراف
المعتمرون	٢٢٣٠٣٨٧	١٠٨٥٧٣	%٥
المتخلفون	٣٥٧٩٢٥	١٠١٥٥٨	%٢٨,٤

و من الملاحظ أن نسبة الانحراف في الأرقام تصل ٥% في حالة المعتمرين، ٢٨,٤% في حالة المتخلفين، و هي أكبر في الحالة الأخيرة منها في الأولى بدرجة ملحوظة.

المبحث الثالث

خصائص الطلب على العمرة في ظل التنظيم

يمكن استخدام عدد من المعايير في قياس طلب العمرة ، منها : أعداد المعتمـرين خـلال فترة زمنية معينة كالشهر أو السنة ، و المدة التي تقضيها الأسرة المعتمرة في الأماكن المقدسة ، و متوسط إنفاق الأسرة المعتمرة خلال فترة إقامتها، و غيرها. و في سبيل التعرف على خصائص الطلب على العمرة سوف يتم التركيز على عدد من النقاط الأساسية في هذا المبحث أهمها:

(٣-١) تطور الطلب على العمرة في ظل التنظيم .

(٣-٢) التطور في درجة استقرار طلب العمرة على مدار العام .

(٣-٣) التطور في درجة التركيز الجغرافي لطلب العمرة .

(٣-٤) التطور في متوسط إنفاق المعتمر .

(٣-٥) التطور في مدة إقامة الأسرة المعتمرة

و نتعرض لكل نقطة منها بالتفصيل فيما يلي:

(٣-١) تطور الطلب على العمرة في ظل التنظيم:

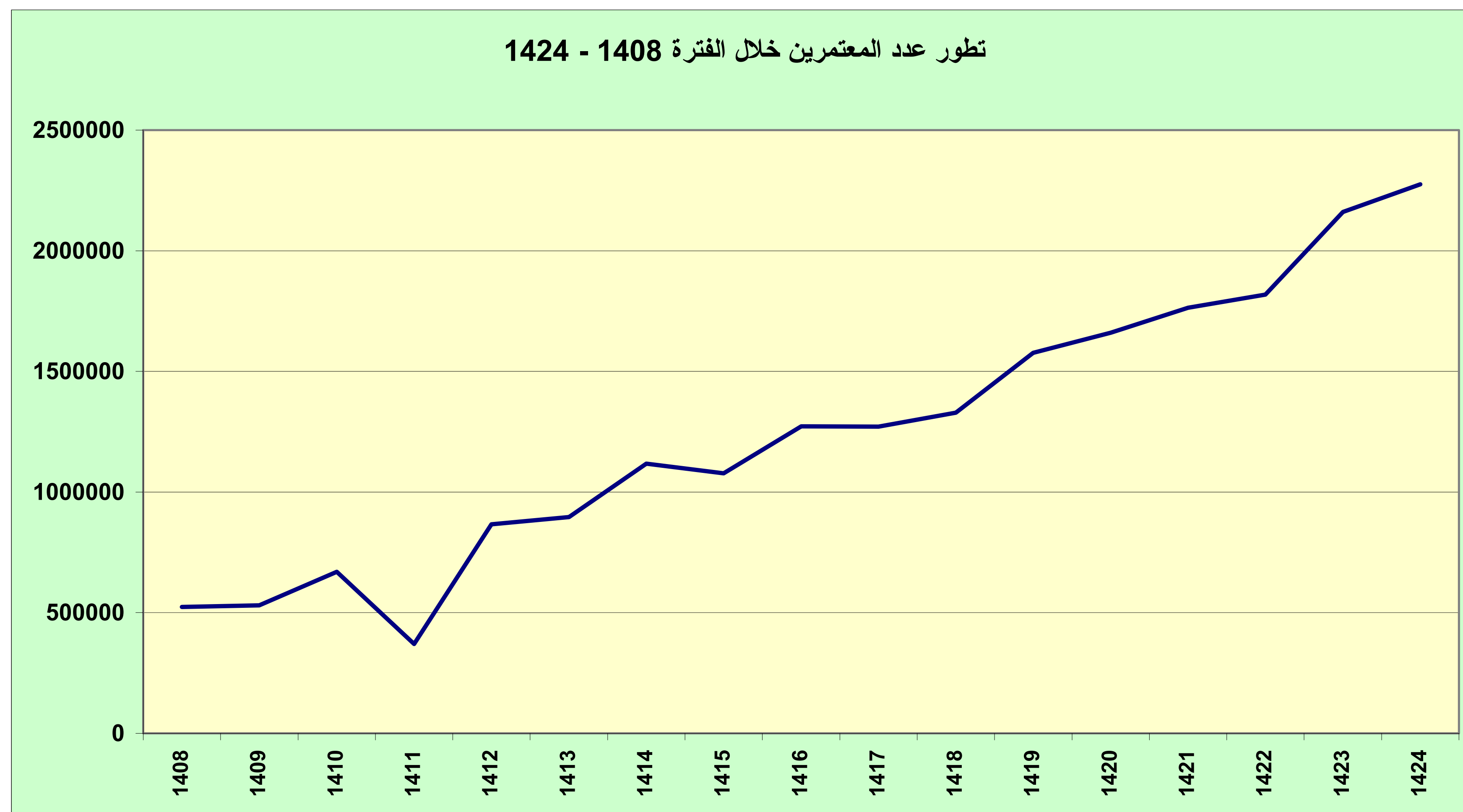
يوضح كل من الجدول (٣-١)و الشكل (٣-١) تطور الطلب على العمرة خلال الفترة ١٤٠٨-١٤٢٤ هـ .

جدول (٣-١)

تطور أعداد معتمري الخارج خلال الفترة ١٤٠٨-١٤٢٤ هـ

السنة	العدد
١٤٠٨	٥٢٣٦٩٢
١٤٠٩	٥٣٠٠١٧
١٤١٠	٦٦٩٨٩٦
١٤١١	٣٦٩٩٠١
١٤١٢	٨٦٦١٤٨
١٤١٣	٨٩٦٧٩٠
١٤١٤	١١١٧٩٨٢
١٤١٥	١٠٧٧٥٤٦
١٤١٦	١٢٧١٩١٥
١٤١٧	١٢٧٠٨٧٧
١٤١٨	١٣٢٨٦٣٥
١٤١٩	١٥٧٦٦٥٧
١٤٢٠	١٦٦٠٣٦٥
١٤٢١	١٧٦٣٣٤٨
١٤٢٢	١٨١٨٤٨٠
١٤٢٣	٢١٦٠٢٦١
١٤٢٤	٢٢٧٥٧٨٥

* مركز معلومات معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، وزارة الحج، مديرية الجوازات العامة.



تطور عدد المعتمرين خلال الفترة 1408 - 1424
2500000
2000000
1500000
1000000
500000
0
1408
1409
1410
1411
1412
1413
1414
1415
1416
1417
1418
1419
1420
1421
1422
1423
1424

شكل (٣-١)

و باستخدام الصيغة التالية يمكن تقدير معدل نمو طلب العمرة قبل و بعد التنظيم:

$$\ln Mut = a_0 + a_1 T + a_2 Dum.T \qquad (3-1)$$

-١٦ حيث :

Mut = عدد معتمري الخارج

T = الزمن

17- $Dum = 0$ للفترة قبل التنظيم (١٤٠٨-١٤٢١)

$Dum = 1$ للفترة بعد التنظيم (١٤٢٢-١٤٢٤)

$a_1 =$ معدل نمو طلب العمرة قبل التنظيم(١٤٠٨-١٤٢٤)

$(a_1 + a_2) =$ معدل نمو طلب العمرة بعد التنظيم

و باستخدام بيانات الجدول (٣-١) نحصل على الصيغة التالية:

$$\ln Mut = 13 + 0.105T - 0.0083 Dum.T \qquad (3-2)$$

t (126) (8.7) (-0.85)

$R^2 = 0.88, DW = 2.4$

و من جملة ما سبق نحصل على النتائج الموضحة بالجدول (٣-٢).

جدول (٣-٢)

معدل نمو الطلب قبل و بعد التنظيم

الفترة	معدل النمو السنوي
(١٤٠٨-١٤٢١) قبل التنظيم	%١٠,٥
(١٤٢٢-١٤٢٤) بعد التنظيم	%٩,٧
(١٤٠٨-١٤٢٤)	%٩,٩

و وفقاً لما هو موضح بالجدول فإن معدل نمو الطلب على العمرة بلغ ٩,٩% سنوياً خلال فترة السبعة عشرة سنة الممتدة بين ١٤٠٨-١٤٢٤. غير أنه من الواضح أن متوسط معدل النمو السنوي للطلب على العمرة انخفض في الفترة ما بعد التنظيم إلى ٩,٧%، بعد ما كان ١٠,٥% خلال الفترة قبل التنظيم. و معنى ما سبق هو أنه بالرغم من استمرار تزايد الطلب على العمرة من الناحية المطلقة بعد تطبيق التنظيم ، إلا أن معدل النمو السنوي قد تباطأ عنه خلال الفترة قبل التنظيم.

و يوضح الجدول (٣-٣) معدلات النمو البسيطة للطلب على العمرة خلال سنوات التطبيق الثلاث للتنظيم.

جدول (٣-٣)

معدلات النمو البسيطة لأعداد المعتمرين من الخارج

السنة	عدد المعتمرين	معدل النمو البسيط
١٤٢٠	١٦٦٠٣٦٥	%٥,٣
١٤٢١	١٧٦٣٣٤٨	%٦,٢
١٤٢٢	١٨١٨٤٨٠	%٣,١
١٤٢٣	٢١٦٠٢٦١	%١٨,٨
١٤٢٤	٢٢٧٥٧٨٥	%٥,٣

*مشتقة من الجدول (٣-١)

و من الملاحظ بالجدول أن معدل النمو البسيط في عدد المعتمرين نقص في العام الأول من تطبيق تنظيم العمرة إلى النصف، و ربما كان هذا يرجع إلى القواعد الجديدة التي أتى بها التنظيم و لم يكن المتعاملون قد اعتادوا عليها من قبل مثل: دفع ضمان من قبل شركات العمرة، و دفع ضمان من قبل الشركات السياحية التي تعمل كوكلاء لشركات العمرة في الخارج، و دفع قيمة برنامج العمرة مقدماً قبل الحصول على التأشيرة من قبل المعتمرين ، و غيرها.

أما في العام الثاني من تطبيق التنظيم فقد زاد عدد المعتمرين بنسبة مرتفعة بلغت %١٨,٨. و لكن لا يتعين أن نسرف في تفسير هذه النتيجة ، خاصة في ظل المشاكل الكبيرة التي صاحبت تطبيق التنظيم في عامه الثاني. ففي البداية لا يمكن الجزم بأن إتباع قواعد التنظيم الجديد هي التي شجعت الزيادة الكبيرة في أعداد المعتمرين القادمين من الخارج، ذلك لأن تنظيم العمرة لم يأت بمحفزات و إنما جاء بقيود بالمقارنة بالفترة التي سبقت تطبيقه. و لذا فمن المرجح أن يكون الخروج على قواعد التنظيم و ما نجم عنه من تخفيض في تكلفة القدوم لعديد من المعتمرين هو الذي أدى إلى زيادة أعدادهم بزيادة كبيرة على هذا النحو. فعلى سبيل المثال هناك شركات عمرة اتفقت مع شركات السياحة التي تعمل كوكيل لها في الخارج على بيع تأشيرات عمرة بدون برامج بأسعار منخفضة و منحت الفرصة بذلك للمعتمر كي يحضر و يتولى هو الأمر بنفسه. كما أن هناك شركات أخرى قامت ببيع برامج عمرة وهمية بأسعار منخفضة و لم تقم بتنفيذها عندما حضر المعتمر للأراضي المقدسة. و كل هذه الممارسات كانت تمثل خروجاً على قواعد التنظيم الجديد و ساعدت على تخفيض تكلفة القدوم لقطاع كبير من المعتمرين.

و فيما يتعلق بالعام الثالث من تطبيق التنظيم ١٤٢٤ هـ يلاحظ أن معدل النمو في طلب العمرة انخفض إلى %٥,٣، و لعل هذا يرجع إلى الظروف الاقتصادية الصعبة التي مرت بها بعض

الدول الإسلامية التي يأتي منها أعداد كبيرة من المعتمرين مثل مصر. و قد أثرت هذه الظروف سلباً على النمو في أعداد المعتمرين القادمين من الخارج.

(٣-٢) التطور في درجة استقرار طلب العمرة على مدار العام:

يعتبر تحقيق الاستقرار في تدفق أعداد المعتمرين على مدار العام أحد الأهداف الأساسية لتنظيم العمرة.و يتمثل هذا الهدف من الناحية النظرية في تحقيق التساوي بين نسب الشهور الثمانية التي يأتي فيها معتمرون (صفر-رمضان) ، بحيث يصبح نصيب كل منها ١٢,٥% من الإجمالي. و يوضح كل من الجدول (٣-٤)و الشكل (٣-٢) التطور في الأنصبة النسبية في الشهور المختلفة خلال فترة تطبيق التنظيم.

جدول(٣-٤)

أعداد معتمري الخارج حسب شهور السنة الهجرية

الشهر	عام ١٤٢٢ هـ		عام ١٤٢٣ هـ		عام ١٤٢٤	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
صفر	٧٢٦٩	%٠,٤	١٢٢٩٤	%٠,٦	٦٩٥٠	%٠,٣
ربيع أول	٣٣٥٧١	%١,٨	٨٣٠٩٥	%٣,٩	٧٩٢٩١	%٣,٥
ربيع ثاني	٥٤١٦١	%٣	١٢٣٣٠٣	%٥,٧	١٢٩١٢١	%٥,٧
جماد أول	١١٨٦١٢	%٦,٥	١٩٤٥٨٠	%٩	١٩٢٧٢٩	%٨,٦
جماد ثاني	١٦٩٦٧٥	%٩,٣	٢١٢٩٢١	%٩,٩	٢٨٢٨٣٦	%١٢,٦
رجب	٢٢٧٥٥٥	%١٢,٥	٢٥٦٢٣٦	%١١,٩	٣٢٢٦٦٥	%١٤,٣
شعبان	٣٩٢٠٥٥	%٢١,٦	٤٥٨٠٦٧	%٢١,٣	٤٨٤٣٦٩	%٢١,٥
رمضان	٨١٥٥٨٢	%٤٤,٨	٨١٤١٦٥	%٣٧,٨	٧٥٤٤٩٧	%٣٣,٥
إجمالي	١٨١٨٤٨٠	%١٠٠	٢١٥٥١٦١	٢٢٥٢٤٥٨	٢٢٥٢٤٥٨	%١٠٠

- وزارة الحج، المديرية العامة للجوازات.

و من المعايير التي تستخدم في قياس درجة الاستقرار في تدفق المعتمرين عبر الشهور ما يسمى بنسبة التركز الزمني Time Concentration Ratio ، و هي تتمثل في مجموع الأنصبة النسبية لأكبر ثلاثة شهور من إجمالي المعتمرين في حالتنا هذه:

$$C_r = \sum_{i=1}^{3} R_i \quad \text{.....(3-3)}$$

$$R_i = \frac{Mut_i}{Mut} \quad \text{.....(3-4)}$$

حيث :

Mut_i = **عدد المعتمرين في الشهر i**

Mut = **عدد معتمري الخارج في السنة**

$R_1 > R_2 > R_3$ **أكبر ثلاث نسب**

و يوضح الجدول (٣-٥) نسب التركز الزمني في السنوات الثلاث لتطبيق التنظيم.

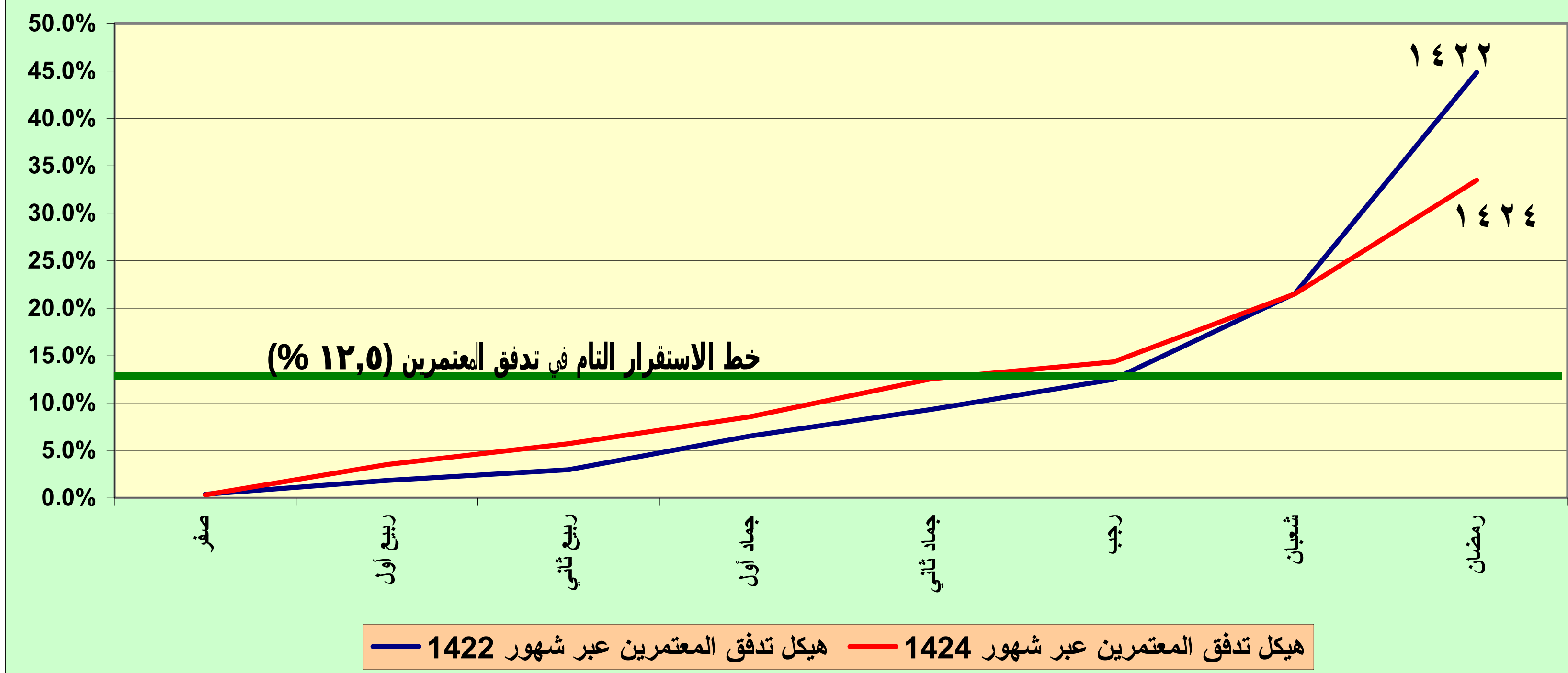
جدول (٣-٥) تطور نسب التركز الزمني للمعتمرين في سنوات تطبيق التنظيم

الفترة	١٤٢٢	١٤٢٣	١٤٢٤
رمضان	%٤٤,٨	%٣٧,٨	%٣٣,٥
رجب و شعبان ورمضان	%٧٨,٩ (%٢١,١)	%٧١ (%٢٩)	%٦٩,٣ (%٢٩,٧)

و يتضح من الجدول أن الطلب على العمرة ما زال يتصف بدرجة عالية من عدم الاستقرار بوجه عام ، حيث أن شهر رمضان وحده يستحوذ على نسبة كبيرة من إجمالي المعتمرين تتـراوح بـين ٣٣,٥%- ٤٥% تقريبا، كما أن أكبر ثلاثة شهور و هي رجب و شعبان و رمضان تتـراوح نسبتها من إجمالي المعتمرين بين ٦٩%- ٧٩%، و تستحوذ باقي الشهور على نسبة تتراوح بين ٢١%- ٣١%. و لعل هذا يعني أن طلب العمرة ما زال يتصف بالموسمية.

و بالرغم مما سبق فإن هنـاك اتجاهاً ملحوظاً نحو مزيد من الاستقرار في طلب العمرة . و يكشف عن هذا تناقص النصيب النسبي لشهر رمضان من ٤٥% تقريباً أول سنة من سنوات تطبيق التنظيم إلى ٣٣,٥% عام ١٤٢٤، و تناقص النصيب النسبي لأكبر ثلاثة شهور مـن ٧٩% إلى ٦٩% ، و من ثم تزايد النصيب النسبي للشهور الأخرى من ٢١% إلى ٣١%.

و يتضح هذا الاتجاه من الشكل (٣-٢) ، فالمنحنى الممثل لتوزيع ١٤٢٤ هـ يعلو المنحنى الممثل لتوزيع ١٤٢٢ هـ في شهور صفر – جماد ثاني ، و لكنه يقع دونه في شهور رجب و شعبان و رمضان، و هو ما يعني أن النصيب النسبي للشهور الأخيرة قلت عام ١٤٢٤هـ عنها في عام ١٤٢٢هـ ، هذا في حين أن النصيب النسبي للشهور الأولى زادت. و سوف يتحقق الاستقرار التام في تدفق المعتمرين عبر شهور السنة عندما تتسطح المنحيات الممثلة للأنصبة النسبية للشهور و تنطبق على الخط المستقيم الممثل للنسبة ١٢,٥% و التي تعبر عن متوسط نصيب الشهر مـن شهور العمرة الثمانية عندما يتحقق التساوي التام في أعداد المعتمرين بينها.



التغير في هيكل تدفق المعتمرين عبر شهور السنة خلال الفترة 1422-1424
50.0%
45.0%
40.0%
35.0%
30.0%
25.0%
20.0%
15.0%
10.0%
5.0%
0.0%
١٤٢٢
١٤٢٤
خط الاستقرار التام في تدفق المعتمرين (١٢,٥ %)
صفر
ربيع أول
ربيع ثاني
جماد أول
جماد ثاني
رجب
شعبان
رمضان
هيكل تدفق المعتمرين عبر شهور 1422
هيكل تدفق المعتمرين عبر شهور 1424

شكل (٣-٢)

(٣-٣) تطور الهيكل الجغرافي للطلب على العمرة:

يشير الهيكل الجغرافي للطلب إلى التوزيع النسبي لمعتمري الخارج بين الجنسيات المختلفة. و يعتبر التعرف على هذا الهيكل أمراً هاماً لتحديد المصادر الأساسية للطلب على العمرة في محاولة لتشجيعها و التركيز عليها، بالإضافة إلى محاولة التنويع في مصادر الطلب حتى لا يتحكم مصدر واحد أو عدد قليل من المصادر في الطلب على العمرة . و يوضح الجدول (٣ - ٦) الهيكل الجغرافي للطلب على العمرة خلال فترة تطبيق التنظيم.

جدول (٣-٦) التوزيع النسبي للمعتمرين حسب الجنسية ١٤٢٢-١٤٢٤ *وزارة الحج ، المديرية العامة للجوازات ، المملكة العربية السعودية .

م	الدولة	١٤٢٢		١٤٢٣		١٤٢٤		التغير خلال الفترة (١٤٢٢-١٤٢٤)	
		عدد المعتمرين	نسبة من الإجمالي	عدد المعتمرين	نسبة من الإجمالي	عدد المعتمرين	نسبة من الإجمالي	مقدار التغير	نسبة التغير
١	مصر	٦١٠٥٣٥	٣٣,٦ %	٦٦٨٠٣٨	٣٠,٩ %	553382	23.8 %	57153-	9.4- %
٢	إيران	٢١٠٦٤٠	١١,٦ %	٢٨٠٩٧٥	١٣,٠ %	542273	23.3 %	331633	157.4%
٣	باكستان	١٦٧٥٥٣	٩,٢ %	٢٣٦٩٦٦	١١,٠ %	259454	11.1 %	91901	54.8%
٤	سوريا	١٠٧٣٦١	٥,٩ %	١٣٩٧٢٥	٦,٥ %	132680	5.7 %	25319	23.6%
٥	اليمن	٥٢٩٣٥	٢,٩ %	١٠٩٨٨٦	٥,١ %	109136	4.7 %	56201	106.2%
٦	الأردن	٨٠٤٧٣	٤,٤ %	١٠٠٥٦١	٤,٧ %	105522	4.5 %	25049	31.1%
٧	السودان	٧٦٢٢٩	٤,٢ %	٩٤٩٨١	٤,٤ %	70214	3.0 %	6015-	- 7.9 %
٨	ماليزيا	٤٣٢٦٧	٢,٤ %	٥٠٨٨٢	٢,٤ %	36490	1.6 %	6777-	- 15.7 %
٩	الهند	٣٣٧٨٥	١,٩ %	٥١٠٠٣	٢,٤ %	47881	2.1 %	14096	41.7%
١٠	الجزائر	٤٧٦٩٨	٢,٦ %	٥٥٢٠٨	٢,٦ %	60476	2.6 %	12778	26.8%
١١	نيجريا	٣٠٢٩٤	١,٧ %	٣٧٨٤٩	١,٨ %	42788	1.8 %	12494	41.2%
١٢	إندونيسيا	١٩١٤٦	١,١ %	٣٦٧٥٨	١,٧ %	52396	2.3 %	33250	173.7%
١٣	تركيا	١٩٢٥٤	١,١ %	٣٤٥٦٩	١,٦ %	51557	2.2 %	32303	167.8%
١٤	فلسطين	٢٧٥٧٧	١,٥ %	٣٢٧٩٣	١,٥ %	32947	1.4 %	5370	19.5%
١٥	المغرب	١٧٨٠٦	١,٠ %	٣١٨٤٢	١,٥ %	29826	1.3 %	12020	67.5%
١٦	ليبيا	٢٠٧٦٠	١,١ %	٢٥٤١٠	١,٢ %	27370	1.2 %	6610	31.8%
١٧	تونس	١٨١٤٧	١,٠ %	٢٣٨٦٥	١,١ %	23442	1.0 %	5295	29.2%
١٨	المملكة المتحدة	١٤٦٣٤	٠,٨ %	٢٣٤٦٤	١,١ %	26246	1.1 %	11612	79.3%
١٩	إثيوبيا	٩٣٠٦	٠,٥ %	٢٠٦٣١	١,٠ %	23067	1.0 %	13761	147.9%
٢٠	بنجلاديش	١٢٣٢٧	٠,٧ %	١٣٤٥١	٠,٦ %	16092	0.7 %	3765	30.5%
٢١	سنغافورة	٩٨٦١	٠,٥ %	٧٨١٦	٠,٤ %	3520	0.2 %	6341-	- 64.3 %
٢٢	جنوب إفريقيا	٦٥٦٣	٠,٤ %	٦١٠٥	٠,٣ %	7178	0.3 %	615	9.4%
٢٣	أخرى	١٨٢٣٢٩	١٠,٠ %	٧٧٤٨٣	٣,٦ %	74570	3.2 %	107759-	- 59.1 %
٢٤	إجمالي	١٨١٨٤٨٠	١٠٠,٠ %	٢١٦٠٢٦١	١٠٠,٠ %	2328507	100.0 %	510027	28.0 %

و من المعايير التي تستخدم في قياس درجة التركز الجغرافي للطلب نسبة التركز الجغرافي (Geographical Concentration ratio) ، و هي تتمثل في حالتنا هذه في مجموع الأنصبة النسبية لأكبر خمس دول في مجال طلب العمرة. و تأخذ هذه النسبة الصيغة التالية:

$$C_{gi} = \sum_{i=1}^{5} R_{gi} \qquad (3-3)$$

$$R_{gi} = \frac{Mut_i}{Mut} \qquad (3-4)$$

Mut i = عدد المعتمرين القادمين من الدولة i

Mut = إجمالي عدد معتمري الخارج

R_{gi} = النصيب النسبي للدولة i من إجمالي معتمري الخارج

$$R_{g1} > R_{g2} > .... > R_{g5}$$

و يوضح الجدول (٣-٧) تطور نسبة التركز الجغرافي لطلب العمرة أثناء فترة تطبيق التنظيم.

جدول (٣-٧)

تطور درجة التركز الجغرافي للطلب على العمرة

الدولة	١٤٢٢هـ	١٤٢٣ هـ	١٤٢٤ هـ
مصر	(%٣٣,٦)	(%٣٠,٩)	(%٢٣,٨)
إيران	(%١١,٦)	(%١٣)	(%٢٣,٣)
أكبر ٥ دول *	(%٦٣,٢)	(%٦٦,٥)	(%٦٨,٦)

- مصر ، إيران ، باكستان ، سوريا ، اليمن .

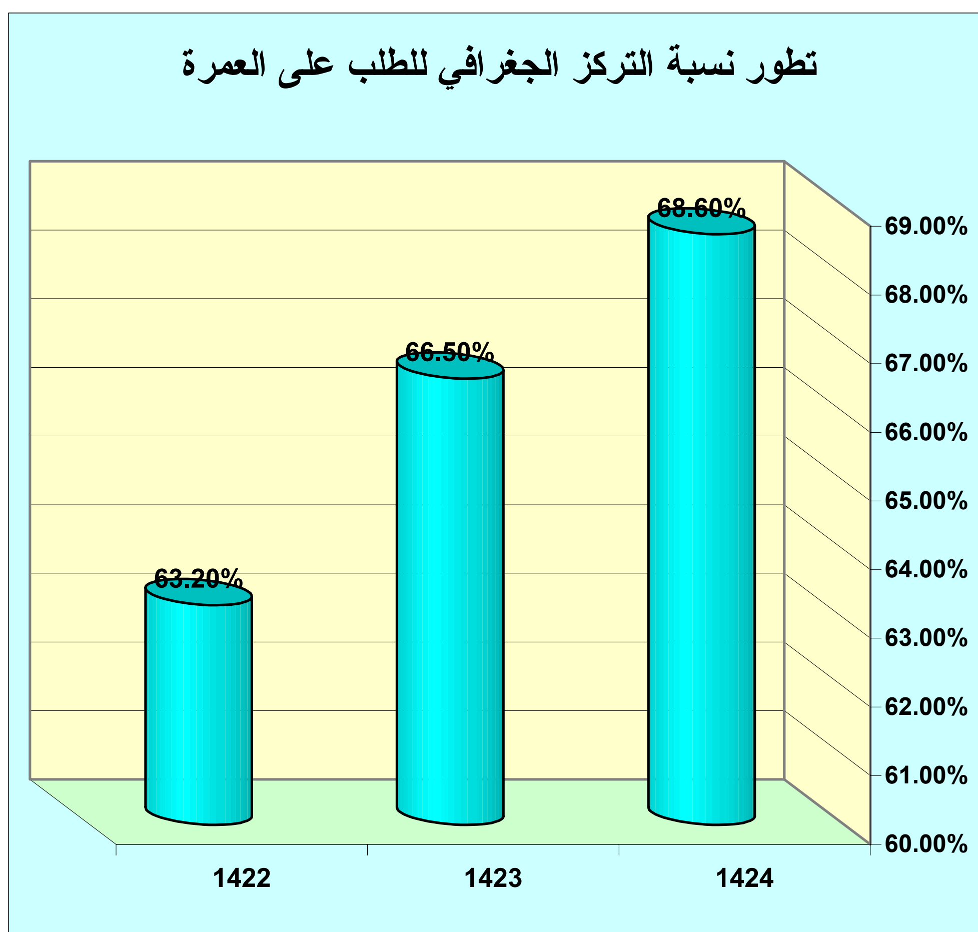
ومن الواضح أن مصراً تعتبر هي أكبر دولة يأتي منها معتمرون ، حيث يقدم منها عدد يتراوح بين ربع إلى ثلث المعتمرين سنوياً . غير أن النسبة التي تحتلها من إجمالي المعتمرين قد أخذت في التناقص منذ تطبيق التنظيم ، حيث انخفضت من ٣٣,٦ % عام ١٤٢٢ هـ - إلى ٣٠ % تقريبا عام ١٤٢٣هـ ثم إلى ٢٣,٨ % عام ١٤٢٤ % . بل إن العدد المطلق الذي يأتي من معتمريها انخفض عام ١٤٢٤ هـ عنه عام ١٤٢٢ هـ بنسبة ٩,٤% .

ويليها في الأهمية إيران ، والتي تحتل نسبة تتراوح بين ١١,٦ % - ٢٣,٣ % من إجمالي المعتمرين. وقد حلت إيران جزئياً محل مصر ، حيث بعدما تناقص نصيب مصر من الثالث إلى أقل من الربع ، زاد نصيب إيران من العشر إلى أقل من الربع قليلاً. ويعني هذا أن الأعداد القادمة من إيران تضاعفت تقريبا خلال فترة التنظيم ، واقتربت من تلك التي تأتي من مصر .

وتحتل باكستان المركز الثالث ، حيث يتراوح نصيبها النسبي في سوق العمرة بين ٩,٢ % - ١١,١ % ، أي ما يقرب من عشر المعتمرين . وقد زاد عدد المعتمرين القادمين منها خلال فترة التنظيم بنسبة تصل إلى ٥٥ %.

وبالرغم من تغير الأنصبة النسبية للدول الكبرى في سوق العمرة خلال فترة الثلاث سنوات الأخيرة إلا أن طلب العمرة مازال يتصف بالتركز الجغرافي الشديد . فمن بين ١٥٧ دولة يأتي منها معتمرون تستحوذ أكبر ٥ دول على نسبة تتراوح بين ٦٣,٢ % - ٦٨,٦% من الإجمالي ، وهي : مصر ، إيران ، باكستان ، سوريا ، اليمن . وتشير هذه النتيجة إلى أن الطلب على العمرة مازال يتصف بالتركز الشديد في عدد محدود من الدول ، بالإضافة إلى أنه كان متزايداً خلال سنوات التطبيق الثلاثة .

ويعبر الشكل (٣-٣) عن تطور درجة التركز الجغرافي لسوق العمرة من الخارج خلال هذه السنوات .



شكل (٣-٣)

و يلاحظ في هذا الصدد أن التركز الجغرافي الشديد للطلب على العمرة لا يخدم قضية الاستقرار في التدفقات الاقتصادية المتولدة من العمرة، حيث أن الا يار الكبير في الطلب من جانب إحدى الدول الكبرى في مجال العمرة يؤدي لنقص هذه التدفقات بدرجة كبيرة.

(٣-٤) التطور في طلب العمرة مقاساً بمدة الإقامة:

تعتبر المدة التي تقضيها الأسرة المعتمرة في الأراضي المقدسة أحد مقاييس طلب العمـرة على المستوى الفردي. و يلاحظ أن تنظيم العمرة بما أتاحه من مد في فترة تأشيرة العمرة و جعلها قابلة للتجديد فترة أخرى، ساعد على زيادة طلب الأسرة على العمرة مقاساً بعدد أيام الإقامة.

و يوضح الجدول (٣-٨) التطور في متوسط مدة العمرة من قبل الأسرة المعتمرة خلال سـنوات تطبيق التنظيم.

جدول (٣-٨)

تطور فترة العمرة في ظل التنظيم

السنة	متوسط الفترة
١٤٢١	١٥
١٤٢٢	٢٤
١٤٢٣	٢٤
١٤٢٤	٢٠

* عبد القادر محمد عطية، دراسة اقتصادية لسوق خدمات الإسكان في مواسم الحج و العمرة بالمدينة المنورة ١٤٢١ هـ ، ص٢٩ .
* عبد القادر محمد عطية ،دراسة العوامل التي تؤثر في طلب العمرة على مدار العام و دور تنظيم العمرة فيها ، ١٤٢٣ هـ ، ص١١ .
* عبد القادر محمد عطية ، تقرير العمرة في العام الثالث من تطبيق التنظيم ١٤٢٤ هـ ، ص٤٣ .

و من الواضح أن التنظيم صاحبه زيادة في فترة العمرة للأسرة المعتمرة بنـسبة ٦٠% في العـام الأول من تطبيقه ، غير أن هذه الفترة انخفضت عام ١٤٢٤ هـ بنسبة ٢٤ % تقريبـاً نتيجـة للتعديلات التي لحقت بالتنظيم و أدت لتقصير مدة التأشيرة من ٣ شهور إلى شهر.

(٣-٥) التطور في متوسط إنفاق المعتمر:

يمر المعتمر بمراحل عديدة منذ خروجه من الوطن حتى عودته إليه، و هو يطلب كثير من السلع و الخدمات خلال هذه الرحلة. و من بين المقاييس التي تعبر عن مستوى طلبـه لمختلـف السلع و الخدمات متوسط الإنفاق اليومي أثناء رحلة العمرة. و يوضح الجدول (٣-٩) تطـور هذا المتوسط في غضون فترة تطبيق التنظيم. و يتعين ملاحظة أن متوسط الإنفاق اليومي للمعتمر المشار إليه يشتمل على جميع أنواع الإنفاق من تذكرة السفر و إقامة بالداخل و تغذية وغيرها.

جدول (٣-٩)

متوسط الإنفاق اليومي للمعتمر على جميع بنود الرحلة بالريال السعودي

السنة	متوسط الإنفاق اليومي	نسبة التغير
١٤٢١	٣٢٥	-
١٤٢٢	٢٢٨	-٣٠%
١٤٢٤	١٩٦	-١٤%

* عبد القادر محمد عطية، دراسة اقتصادية لسوق خدمات الإسكان في مواسم الحج و العمرة بالمدينة المنورة ١٤٢١ هـ ، جدول ١٢.
* عبد القادر محمد عطية ،دراسة العوامل التي تؤثر في طلب العمرة على مدار العام ، ١٤٢٣ هـ ، ص١٣ .
* عبد القادر محمد عطية ، تقرير العمرة في العام الثالث من تطبيق التنظيم ١٤٢٤ هـ ، ص٥٣ .

و من الواضح أن متوسط إنفاق المعتمر كان في تناقص مستمر خلال فترة تطبيق التنظيم، حيث انخفض في السنة الأولى بنسبة ٣٠%، و انخفض في السنة الثالثة بنسبة ١٤%عنها في السنة الأولى. و لعل هذا يرجع إلى سماح بعض شركات العمرة و وكلائهم في الخارج للمعتمرين للحضور دون الالتزام ببرنامج عمرة محدد، مع تركهم إياهم يحددون المبالغ التي ينفقونها خلال فترة العمرة.

و يمكن القول أن الخروج على قواعد التنظيم من قبل شركات العمرة و شركات السياحة في الخارج ساعد على انخفاض الفاعلية الاقتصادية للمعتمر.

المبحث الرابع
تطور الظواهر السلبية العامة في ظل تنظيم العمرة

تتمثل الظواهر السلبية العامة في المظاهر التي تمارس آثاراً سلبية على البلد المضيف مـن ناحية ، والمعتمرين من ناحية أخرى أثناء العمرة . و قد كان من أهم أهـداف تنظـيم العمـرة القضاء على مثل هذه الظواهر أو على الأقل التخفيف من حد ا. و من بين أبرزها:

(٤-١) تخلف المعتمرين.

(٤-٢) افتراش المعتمرين .

(٤-٣) بيع تأشيرات بدون برامج عمرة.

(٤-٤) تكدس المعتمرين في منافذ الدخول و الخروج.

و نناقش كل واحدة منها فيما يلي:

(٤-١) ظاهرة تخلف المعتمرين :

تعتبر ظاهرة تخلف المعتمرين من بين أهم الظواهر السلبية التي يسعى تنظيم العمرة للقضاء عليها. و يلاحظ بوجه عام أن الحجم المطلق لهذه الظاهرة استمر في التزايد حتى بعـد البـدء في تطبيق التنظيم، و ذلك على النحو الموضح في الجدول (٤-١) و الشكل (٤-١).

جدول (٤-١)

تطور ظاهرة تخلف المعتمرين

السنة	عدد المعتمرين	عدد المتخلفين	نسبة
١٤١٨	١٣٢٨٦٣٥	١١٩٢٠٣	%٩
١٤١٩	١٤٩٧٦٨٣	١٥٢٤٩٨	%١٠,٢
١٤٢٠	١٦٥١٠٠٨	١١٣٨٤٨	%٦,٩
١٤٢١	١٧٥٢٥٦٧	١١٣٤٨٨	%٦,٥
١٤٢٢	١٨١٨٤٨٠	٢٠٩٠٠٢	%١١,٥
١٤٢٣	٢١٦٠٢٦١	٣٨٠٤٩٠	%١٧,٦
١٤٢٤	٢٢٧٥٧٨٥	٢٨١٩٧٠	%١٢,٤

المصدر: المديرية العامة للجوازات ، المملكة العربية السعودية & مركز معلومات معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج.

و يتضح من الجدول أنه في العام الأول من تطبيق تنظيم العمرة (١٤٢٢ هـ) زاد عدد المتخلفين بنسبة ٨٤,٢% عن العام السابق ، و في عام ١٤٢٣ زاد هذا العدد بنـسبة ٨٢% ، غير أنه انخفض بنسبة ٢٦% في العام الثالث.

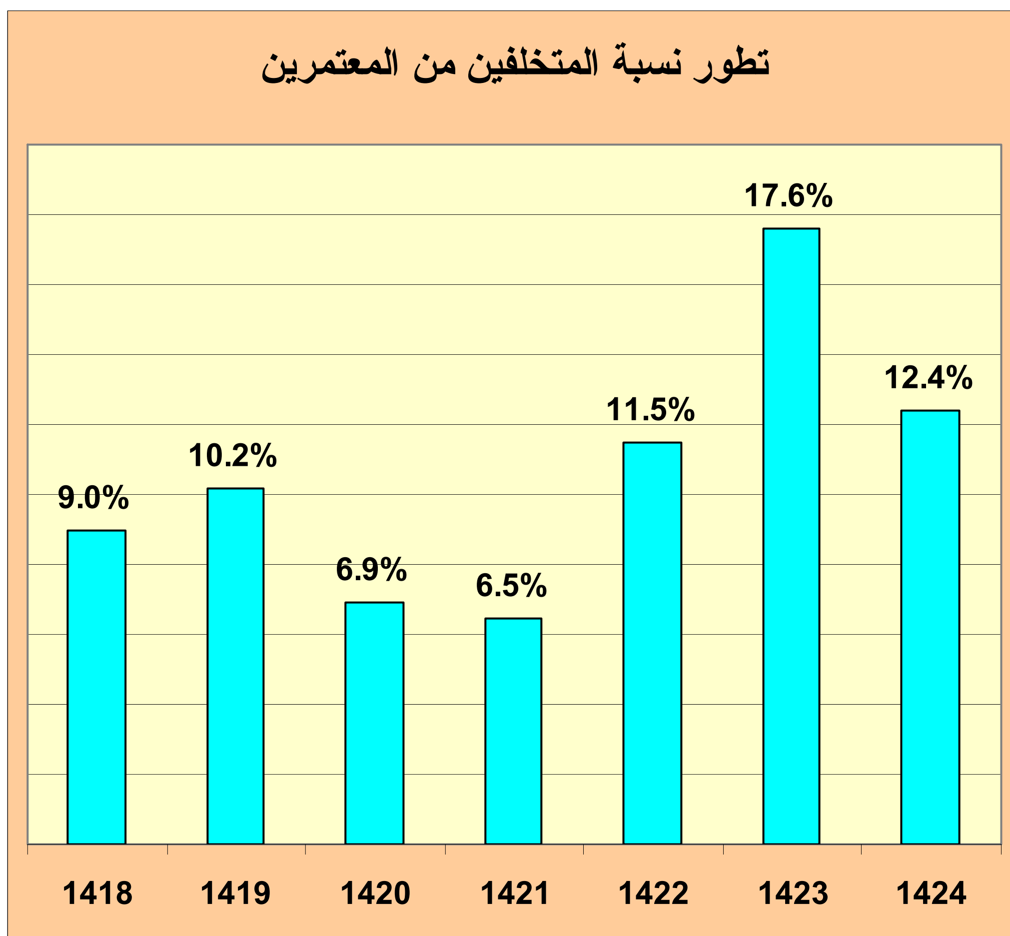


الشكل (٤-١)

و ربما يشير هذا إلى أن الجهود الموجهة للسيطرة على هذه الظاهرة بدأت تؤتي أكلها في الآونة الأخيرة، و إن كان الأمر يحتاج لمزيد من الجهد حتى يمكن القضاء عليها.

و فيما يتعلق بالحجم النسبي للظاهرة ، فمن الواضح بالجدول (٤-١) أن نسبة المتخلفين من إجمالي المعتمرين زادت من ٦,٥% عام ١٤٢١هـ إلى ١١,٥% في العام الأول من تطبيق التنظيم ، ثم زادت إلى نسبة ١٧,٦%في العام الثاني من تطبيق التنظيم ١٤٢٣هـ، و إن كانت

قد انخفضت في العام الثالث إلى ١٢,٤% . و بالرغم من انخفاض نسبة المتخلفين في العام الثالث إلا أ ا ما زالت أعلى من النسبة التي كانت سائدة قبل تطبيق التنظيم بما يقرب من الـضعف. و يوضح الشكل (٤-٢) اتجاه التطور العام في الحجم النسبي للظاهرة.



الشكل (٤-٢)

و قد أشار بعض المسئولين في شركات العمرة الذين أجريت معهم مقابلات إلى عـدد مـن الأسباب التي تتركز في منافذ الاستقبال و تساعد على زيادة ظاهرة التخلف، ومن أهمها:

(١) أن خطوط الطيران السعودية تعمل كشركة عمرة، خاصة في بعض البلاد العربية مثل المغرب، و يستخرجون تأشيرات للمعتمرين، بالرغم من أ ا ليس لـديها تـرخيص بذلك.

(٢) لا يوجد هناك نظام محكم لاستقبال المعتمرين في منافذ الدخول، الأمر الذي يجعل من السهل على بعض المعتمرين أن يدخلوا المملكة دون معرفة شركات العمرة المسئولة عنهم.

(٣) كثير من مندوبي شركات العمرة الذين يستقبلون المعتمرين من المنافذ غير مؤهلين ، و يحتاجون لتأهيل في مراكز تدريب مخصصة لذلك. و قد اتضح أن هناك بعض المعتمرين الذين يحضرون جوازين أحدهما فيه تأشيرة و الآخر لا يوجد به تأشيرة . و يقوم المعتمر بإعطاء الجواز الذي لا يوجد به تأشيرة لمندوب شركة العمرة دون أن يدري هذا الأخير، و يحتفظ بجوازه الذي يوجد به تأشيرة ثم يختفي بعد ذلك.

(٤) لا يوجد هناك أماكن مخصصة يتجمع فيها المعتمرون حال وصولهم لمنافذ الدخول للالتقاء بمندوب شركة العمرة. و قد يضطر المندوب للالتقاء بهم في الخارج بأماكن غير محكمة.

(٥) لا يوجد تنسيق بين موعد خروج المعتمرين من صالة القدوم و موعد وصول الباصات التي تقلهم إلى وجهتهم، و هذا يتيح الفرصة لبعضهم للخروج بمفردهم ثم الاختفاء بعد ذلك.

(٦) لا يوجد لدى مندوب شركة العمرة في بعض الأحيان كشف به أسماء المعتمرين الذين يتعين عليه مقابلتهم، و هذا يسبب مشكلة في الضبط.

(٧) يوجد هناك أشخاص يقابلون المعتمرين بصفتهم مندوبين للشركات، و هم ليسوا كذلك. و يفعلون ذلك غالباً عندما لا يجدون مندوبي الشركات الحقيقيين حاضرين، و هم يحصلون من المعتمرين على مبالغ لتوصيلهم إلى سيارات أجرة توصلهم بدورها للفنادق بمقابل.

(٨) لا يوجد ربط لاسلكي بين الأتوبيسات و غرفة عمليات لتتبع تحركات السائقين و معرفة أماكن تواجدهم، و الوقوف على المشاكل التي تواجههم. هذا بالإضافة إلى أن المرشدين الذين يصاحبون الأتوبيسات غالباً ما يكونوا غير مؤهلين.

و توضح البيانات أن الشهور التي يأتي فيها النسبة الأكبر من المعتمرين هي نفسها التي يبقى فيها النسبة الأكبر من المتخلفين ، و ذلك على النحو المبين بالجدول (٤-٢).

جدول (٤-٢)

توزيع المتخلفين من المعتمرين حسب شهور السنة(١٤٢٤هـ)

م	الشهر	عدد المتخلفين	نسبة من إجمالي المتخلفين
١	صفر	٥٦	٠,٠٢%
٢	ربيع أول	٥٠٦	٠,١٧%
٣	ربيع ثاني	٥٩٠٢	٢,٠١%
٤	جماد أول	١٧٠٣٢	٥,٨٠%
٥	جماد ثاني	٢٦١٠٣	٨,٨٨%
٦	رجب	٤٢٨٨٤	١٤,٥٩%
٧	شعبان	٦٦٨٩٤	٢٢,٧٧%
٨	رمضان	١٣٤٤٥٦	٤٥,٧٦%
٩	إجمالي	٢٩٣٨٣٣	١٠٠%

* المديرية العامة للجوازات، و قد أضيف بند المتبقين (٥٤ فرد) إلى بند المتخلفين، ويلاحظ أن التقارير الموجودة بملحق التقرير الختامي لوزارة الحج و مصدرها وزارة الحج تختلف عن هذه البيانات.

و كما يتضح من الجدول فإن الشهور الثلاثة (رجب و شعبان و رمضان) التي تستحوذ على النسبة الأكبر (٦٩,٣% تقريباً) من المعتمرين ، هي التي يبـقى فيها النسبة الأكـبر (٨٣%) من المتخلفين على مدار العام.

و تؤكد البيانات أيضاً أن الدول التي تأتي منها أعداد كبيرة من المعتمرين هي التي تستأثر بالنسبة الأكبر من المتخلفين مع استثناء وحيد هو إيران ، و ذلك على النحو الموضـح بالجدول (٤-٣).

جدول (٤-٣): أعداد و نسب المتخلفين من أكبر خمس دول في مجال العمرة المديرية العامة للجوازات

م	الدولة	١٤٢٣هـ		١٤٢٤هـ	
		عدد المعتمرين المتخلفين	نسبة من إجمالي المتخلفين	عدد المعتمرين المتخلفين	نسبة من إجمالي المتخلفين
١	مصر	٦٦٢٦٣	٢٧,٣%	٤٦٩٣٩	١٦%
٢	باكستان	٤٦٨٩٦	١٩,٤%	٥١١٨٣	١٧,٤%
٣	السودان	٤٤٤٣٣	١٨,٣%	٢٩٧٠٧	١٠,١%
٤	اليمن	٢٢٣٠١	٩,٢%	٤٧١٤١	١٦%
٥	نيجيريا	١٥٧٨٠	٦,٥%	٢٣١١٤	٧,٩%

*

و كما هو واضح بالجدول (٤- ٣) فإن أكبر خمس دول في مجال العمرة (مصر و باكستان و السودان و اليمن و نيجيريا) باستثناء إيران ، تستحوذ على نسبة تتراوح بين ٦٧%- ٨٠% من إجمالي المتخلفين من المعتمرين . و لكن النصيب النسبي لهذا العدد من الدول من إجمالي المتخلفين انخفض خلال الفترة ١٤٢٢-١٤٢٤ من ٨٠,٧% إلى ٦٧,٤%.

و من بين الأسئلة التي تثور في هذا المقام: ما هي الدول التي يأتي منها معتمرون ليبقوا بصفة أساسية؟ يمكن الإجابة على هذا السؤال من خلال التعرف على نسبة المتخلفين إلى المعتمرين القادمين من كل دولة . و يوضح الجدول (٤-٤) هذه النسب لأعلى ثمان دول.

جدول (٤-٤)

نسب المتخلفين من المعتمرين لأعلى ثمان دول

م	الدولة	١٤٢٢هـ	١٤٢٤هـ
١	إثيوبيا	٩٥,٨%	٩٦,٨%
٢	النيجر	٩٤,٣%	٨١,٥%
٣	تشاد	٩٠,٧%	٧٨,١%
٤	الصين الشعبية	٨٥,٣%	٥٥,١%
٥	الصومال	٨٤,٨%	٨٩,٢%
٦	أفغانستان	٦٥,٩%	٦٣,٣%
٧	السودان	٥٨,٣%	٤٢,٣%
٨	نيجيريا	٥٢%	٥٤%

* المديرية العامة للجوازات

ومن الواضح أن هناك بعض الدول التي تتخلف النسبة الأكبر من معتمريها إما لأداء الحج أو للبقاء بعده . ومن أهم هذه الدول إثيوبيا و النيجر وتشاد والصومال والسودان ونيجيريا و غيرها .

(٤-٢) افتراش المعتمرين :

لا شك أن تطبيق قواعد تنظيم العمرة الجديد بحذافيره يضمن تحقيق هدف "صفر مفترش" بين معتمري الخارج ، ذلك لأنه وفقا لهذا التنظيم لا يمكن إعطاء تأشيرة عمرة للفرد إلا بعد أن يقوم بشراء برنامج عمرة ويدفع قيمته مقدماً ، على أن يتضمن هذا البرنامج السكن كحد أدنى . ومن هذا المنطلق فإن وجود مفترش واحد بين المعتمرين القادمين من الخارج يشير إلى وجود حالة خروج عن قواعد تنظيم العمرة من قبل طرف ما .

وبالرغم من أن تنظيم العمرة قد تم تصميمه بحيث يقضي على ظاهرة الافتـراش ، إلا أن هذه الظاهرة ما زالت موجودة بصورة ملفتة ، وتعاني منها ساحات الحرم المكي الشريف والمسجد النبوي والشوارع والأزقة في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة ، خاصة في فترات المواسـم . وبالطبع يصعب عمل حصر شامل ودقيق لأعداد المفترشين . ويوضح الجـدول (٤-٥) أرقـام أورد ا وزارة الحج في تقريرها الختامي لعام ١٤٢٣ هـ عن أعداد المفترشـين الـذين أمكـن لمفتشيها حصرهم ومساعد م في الإسكان .

جدول(٤-٥): حالات الافتراش التي ساعدت وزارة الحج في معالجتها عام ١٤٢٣هـ

مكان الافتراش	زمن الافتراش		الجهة التي قامت بالتسكين		إجمالي
	قبل رمضان	أثناء رمضان	وزارة الحج	الشركة المرخصة	
ساحات المسجد الحرام بمكة المكرمة	٤٨٥٦	١٠٥٤٠	١٢٢٨٥	٣١١١	١٥٣٩٦
ساحات المسجد النبوي الشريف	٧٢٥	٦٢٣	١٦٠٠	٧٤٩	٢٣٤٨
إجمالي	٦٥٨١	١١١٦٣	١٣٨٨٥	٣٨٦٠	١٧٧٤٤

*وزارة الحج ، التقرير الختامي ١٤٢٣هـ ، ص ٢٢ .

ومن الواضح أن عدد حالات الافتراش التي أمكن لوزارة الحج حصرها والتعامل معهـا عام ١٤٢٣ هـ بلغ ١٧,٧ ألف حالة، و هي تمثل ما يقرب من ١% من إجمالي عدد المعتمرين. و من ناحية أخرى يوضح الجدول (٤-٦) حالات الافتراش التي رصد ا وزارة الحج في ساحات المسجد الحرام خلال الفترة ١٥/٨-١٥/١٠/١٤٢٤هـ.

جدول (٤-٦) : حالات الافتراش التي رصدتها وزارة الحج في ساحات المسجد الحرام خلال الفترة ١٥/٨-١٥/١٠/١٤٢٤)

الجنسية	عدد	نسبة
باكستان	٥٤٥٤	٣٦,٢%
مصر	٤٥٦٦	٣٠,٣%
اليمن	٢٤٤٢	١٦,٢%
سوريا	٦٨٣	٤,٥%
السودان	٥٠٤	٣,٣%
بنجلاديش	٣٧٢	٢,٥%
الهند	٣٢٩	٢,٢%
إثيوبيا	٢٩٧	١,٣%
الأردن	١٧٤	١,٢%
نيجيريا	١٥٦	١%
أخرى	١٧١	١,١%
إجمالي	١٥٠٤٨	١٠٠%

* وزارة الحج التقرير الختامي لعام ١٤٢٤هـ، ص٣٣-٣٤.

و يلاحظ أن العدد الأكبر من المفترشين هم من الباكستانيين و المصريين، حيث يمثلون ٦٦,٦% من حالات الافتراش التي تم رصدها من قبل وزارة الحج. كما أن أكبر ٤ دول في الافتراش تعتبر من بين أكبر سبع دول يأتي منها معتمرون، وهي باكستان و مصر و اليمن و سوريا.

و توجد هناك أسباب عديدة للافتراش ، منها أن بعض المعتمرين لا يحتوي برنامجهم الذي اتفقوا عليه مع الوكيل في الخارج على سكن ، و هم يبيتون للافتراش منذ البداية لتوفير قيمة إيجار السكن. و هناك فئة أخرى يحتوي برنامجها على سكن و لكن بعض شركات العمرة لا توفر لهم السكن، مما يضطرهم للافتراش. أما الفئة الثالثة فقد يكون لها سكن و لكنه يوجد في موقع بعيد عن الحرم و يكلفها الذهاب إليه مشقة كبيرة، خاصة كبار السن و النساء، و لهذا فهم يفضلون الافتراش في ساحات الحرم لحضور الصلوات، و لا يذهبون للسكن البعيد. و من أهم أسباب افتراش المعتمرين بميناء جده الإسلامي و مطار جدة في رحلة العودة عدم حضور مندوب شركة العمرة المسئول بتذاكر السفر في الموعد المحدد لتسليمها للمعتمرين ، و عدم تأكيد الحجز

من قبل المندوب، بالإضافة إلى إحضار المعتمرين إلى المطار أو الميناء قبل موعد الإقلاع بساعات طويلة. و قد رصدت هيئة الرقابة و التحقيق عدد من حالات الافتراش عام ١٤٢٣هـ خلال الفترة ٨/٣٠ –١٤٢٣/١٠/١٦ يوضحها الجدول (٤-٧) مقترنة بأسبابها.

جدول (٤-٧)

حالات الافتراش التي رصدتها هيئة الرقابة و التحقيق

خلال فترة ٨/٣٠ –١٤٢٣/١٠/١٦هـ

عدد حالات الافتراش	مكان الضبط	السبب في الافتراش
٥٩٨	ميناء جدة الإسلامي أو مطار الملك عبدالعزيز	عدم حضور المندوب في الموعد لتسليم التذاكر
٥٢٣	ميناء جدة الإسلامي أو مطار الملك عبدالعزيز	عدم تأكيد الحجز من قبل المندوب
٣٢٧	ساحات الحرم المكي وحوله	عدم معرفة مكان الشركة أو عدم الاتفاق معها على السكن
١٦٢	مطار الملك عبدالعزيز	إحضار المعتمرين إلى المطار قبل موعد الإقلاع بساعات طويلة

* هيئة الرقابة و التحقيق، ١٤٢٣.

(٤-٣) بيع تأشيرات عمرة بدون برامج:

يؤكد تنظيم العمرة الجديد على عدم منح تأشيرة عمرة قبل سداد قيمة البرنامج، و هذا يعني أن كل تأشيرة عمرة يتم إصدارها لا بد أن يقابلها معتمر يحضر للمملكة لأداء العمرة لأنه دفع قيمة البرنامج مقدماً، إلا أن يغيبه الموت أو تحاصره ظروف طارئة. غير أن الممارسة العملية كشفت عن وجود ظاهرة بيع تأشيرات بدون برامج عمرة. و من المؤشرات التي تدل على ذلك:

١- **وصول معتمرين إلى الجوازات دون أن يكونوا مسجلين تبع أي شركات عمرة (بدون برامج) ، و قد بلغ عددهم ما يقرب من ثلاثة آلاف و نصف[4] عام ١٤٢٣ . و قد تم تسجيلهم تبع بعض الشركات المعتمدة المنافذ.**

٢- **وصول معتمرين إلى المنافذ دون أن يكون في انتظارهم مندوبين من قبل الشركات المسجلة في جوازاتهم، و هؤلاء هناك احتمال أن يكونوا قد اشتروا تأشيرة بدون برامج.**

---

4 وزارة الحج، التقرير الختامي ١٤٢٣هـ، ص١٩.

٣- بالرغم من أن عدد تأشيرات العمرة التي صدرت عام١٤٢٣هـ بلغ٥٢٤٤٥٣٧٣، فإن عدد المعتمرين الذين قدموا فعلاً وفقاً لبيانات الجوازات بلغ ٢١٦٠٢٦١ . و هذا يعني أن هناك ٢٨٥١١٢ تأشيرة تم إصدارها دون وصول معتمريها، و يعتبر هذا عدد كبير يمثل ما يقرب من ١١,٧% من عدد التأشيرات . و قد بلغت هذه النسبة ١٢%عام ١٤٢٤، و هو ما يقابل ٣٢٢٢٣٩ تأشيرة6 . و بالطبع ليس من المنطقي أن يكون هؤلاء قد دفعوا قيمة برنامج العمرة و لم يحضروا، و إنما أغلب الظن أنهم اشتروا تأشيرات بدون برامج عمرة ، و لسبب أو آخر لم يحضروا.

و لا شك أن بيع تأشيرات بدون برامج عمرة هو مصدر من مصادر الافتراش ، كما أن حصول عدد كبير من الأفراد على تأشيرات عمرة دون الحضور يثير التساؤل حول أسباب حصولهم عليها ، و كيفية استخدامها.

(٤-٤) تكدس المعتمرين في منافذ القدوم و المغادرة:

من أهم المشاكل التي يواجهها المعتمرون سواء عند القدوم أو المغادرة ، خاصة في شهر رمضان ، الانتظار لساعات طويلة تمتد لأيام أحياناً عند المغادرة ، و على وجه الخصوص في ميناء جدة الإسلامي ، دون الحصول على الخدمات الكافية.

و من أهم الأسباب التي أوردتها الجهات المتعاملة مع هذا الشأن ما يلي:

(١) قلة عدد أفراد الجوازات،الأمر الذي يؤدي لتأخير إنهاء دخول الركاب أو مغادرتهم ، خاصة في ميناء جدة الإسلامي.

(٢) زيادة عدد رحلات القدوم في اليوم الواحد برمضان عن المعدل الطبيعي ، حتى أن عدد الرحلات اليومية كان يتراوح بين ٥-٧ إلى ميناء جدة الإسلامي عام ١٤٢٣ . و قد بلغ عدد المعتمرين القادمين في مدة الثلاثة الأيام الممتدة بين٩/١-١٤٢٣/٩/٣هـ ٣٠٤٤٦ بواقع عشرة آلاف معتمر في اليوم تقريباً ، و هذا يؤدي إلى زيادة الضغط على أفراد الجوازات.

---

5 وزارة الحج، المرجع السابق.

6 عبد القادر محمد عطية، تقرير العمرة في العام الثالث من تطبيق التنظيم ١٤٢٤هـ، ص٣٠.

(٣) **ضرورة إجراء الكشف الطبي على المعتمرين و هم على ظهر البواخر قبل ال ول ، و إعطاء التطعيمات اللازمة ، و هو ما يؤدي إلى تأخرهم .**

(٤) **بطئ عملية نقل الركاب من البواخر إلى الصالات ، لعدم توفر الباصات المؤهلة بأعداد كافية .**

(٥) **عدم التزام أعداد كبيرة من المعتمرين بالعودة خلال المدة المحددة لهم و انتظار معظمهم حتى العشر الأواخر من رمضان ، و هو ما يؤدي لتكدسهم بدرجة كبيرة في رحلـة العودة .**

(٦) **ضيق الطاقة الاستيعابية لصالتي القدوم و المغادرة في ميناء جدة الإسلامي و كذا مطار الملك عبد العزيز ، و وجود حاجة ماسة لتوسيعهما لاستيعاب الأعداد الكبيرة مـن المعتمرين .**

(٧) **عدم وجود مندوبين من قبل عدد كبير من شركات العمـرة في منافـذ الوصـول و المغادرة لتنظيم عملية استقبال و توديع المعتمرين ، و هو ما يؤدي لزيادة التكدس .**

(٨) **عدم التزام بعض شركات العمرة بتأكيد حجز العودة للمعتمرين ، و إعطاء بعض هذه الشركات تأكيدات مزيفة لهم ، و قيام البعض الآخر بتحصيل مبالغ مـن المعتمـرين لتأكيد الحجز لهم.**

(٩) **مطالبة وزارة الحج شركات العمرة بدفع مبلغ عشر ريالات عن كل معتمـر يـسافر بالبحر لصالح مدينة الحجاج بدون سابق إنذار ، و هو ما يعني أن يقوموا بدفعها دون إمكانية تحصيلها من شركات السياحة الخارجية أو المعتمرين ، الأمر الذي قد يتسبب في تأخير ترحيل المعتمرين حتى يتم الدفع .**

المبحث الخامس

تقييم المعتمرين لمستوى الخدمات المقدمة لهم

يعتبر المعتمر هو أحد المحاور الأساسية الذي تدور حوله صناعة خدمات العمـرة ، فهـو المتلقي للخدمات ، وهو الذي يدفع قيمتها ، ولذا تسعى جميع الأطراف المتعاملة معه لتحقيق راحته . ومن هذا المنطلق فإن رأيه في مستوى الخدمات المقدمة إليه يعتبر هاماً لتقيـيم أداء الوحدات العاملة في مجال صناعة خدمات العمرة.

وللتعرف على تقييم المعتمرين للخدمات المقدمة إليهم ، تم وضع عدد مـن الأسـئلة في استبانة وجهت إلى عينة منهم في رمضان ١٤٢٣ هـ ، وشعبان ورمـضان ١٤٢٤ هـ ، وجاءت إجابا م على النحو التالي :

(٥-١) المدة التي ينتظرها المعتمرون قبل أن يحصلوا على التأشيرة :

يوضح الجدول (٥-١) التوزيع التكراري لعينة المعتمرين المتعاملين مع شركات السياحة الخارجية ومن ثم شركات العمرة السعودية ، حسب ردودهم على سؤال نصه : ما هي المدة التي انتظر ا للحصول على تأشيرة العمرة ؟ .

جدول (٥-١)

التوزيع التكراري لعينة المعتمرين القادمين من خلال شركات العمرة

حسب طول المدة التي يتم انتظارها قبل الحصول على التأشيرة

الفترة	١٤٢٣ هـ		١٤٢٤هـ	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
أقل من أسبوع	٩٢	١٨,٦ %	٤٧٨	٢١,٠ %
٧- ١٥ يوم	٦١	١٢,٣ %	٦٠٠	٢٦,٤ %
١٥ – ٢٣ يوم	١٠٣	٢٠,٨ %	٥٧٤	٢٥,٢ %
٢٣ – ٣٠ يوم	٣٥	٧,٠ %	١١٣	٥,٠ %
٣٠ يوم وأكثر	٢٠٤	٤١,٢ %	٥٠٩	٢٢,٤ %
إجمالي	٤٩٥	١٠٠%	٢٢٧٤	١٠٠ %

ومن الملاحظ بالجدول أن النسبة التي مكثت فترة أطول من أسبوعين للحصول علـى تأشـيرة العمرة تراوحت بين ٥٢,٦ % - ٦٩ % خلال الفترة ١٤٢٣-١٤٢٤ هـ، وأن نـسبة تراوحت بين ٢٢,٤ % - ٤١,٢ % من عينة المعتمرين انتظروا فترة شهر وأكثر قبل الحصول على تأشيرة للقدوم في عمرة رمضان . ويكشف هذا عن وجود صعوبات تواجـه المعتمـرين في الحصول على التأشيرة ، خاصة في المواسم .

وقد وردت تقارير عديدة من جهات أخرى تعزز هذه الملاحظة7 . وتفيد هذه التقـارير بأنه لا توجد هناك أعداد كافية من الموظفين في الممثليات السعودية بالخارج لإنجاز الكم الكبير من التأشيرات المطلوبة في المواسم ، كما لا توجد آليات محددة لاسـتلام الجـوازات وتـسليمها في القنصليات ، حيث يتم تسليم الجوازات بدون إيصالات . يضاف إلى ذلك سلبيات أخرى تعاني منها القنصليات السعودية في الخارج : منها بيع تأشيرات بدون برامج عمرة وقد أشـرنا لهـذه السلبية سابقاً ، ووصول معتمرين حاصلين على تأشيرات دون أن يدون عليها اسم شركة العمرة التابعين لها ، بالإضافة إلى منح تأشيرات لمعتمرين بعد نهاية شهر رمضان وهو التـاريخ الـذي تم تحديده ليكون آخر موعد لإصدار تأشيرات عمرة .

ولكن من الواضح أن نسبة الذين انتظروا أكثر من أسبوعين للحصول علـى التأشـيرة انخفضت من ٦٩ % عام ١٤٢٣ إلى ٥٢,٦ % عام ١٤٢٤ هـ ، وهو ما يشير إلى تحسن في أداء الممثليات السعودية في الخارج فيما يتعلق باستخراج التأشيرة للمعتمرين .

(٥-٢) الصعوبات التي تواجه المعتمرين في وسائل النقل :

تأتي مرحلة القدوم بعد مرحلة الحصول على التأشيرة ، ويوضح الجـدول (٥-٢) ردود المعتمرين القادمين من خلال شركات العمرة على سؤال نصه : هل واجهت مشاكل أثناء القدوم بالطائرة أو الباخرة أو الحافلة ؟

---

7 برقية من وزارة الداخلية ، إمارة منطقة مكة المكرمة ، لجنة الحج المركزية .

جدول (٥-٢): ردود المعتمرين على سؤال : هل واجهت مشاكل
أثناء القدوم بوسائل النقل المختلفة ؟

الرد	١٤٢٣ هـ		١٤٢٤ هـ	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
نعم	١٢١	٢٤,٤ %	٢٤٠	١١,٦ %
لا	٣٧٤	٧٥,٦ %	١٨٣٥	٨٨,٤ %
إجمالي	٤٩٥	١٠٠,٠ %	٢٠٧٥	١٠٠ %

ويتضح من الجدول أن نسبة تتراوح بين ١١,٦ % - ٢٤,٤ % من المعتمرين قد واجهوا مشاكل أثناء القدوم بوسائط النقل المختلفة . وتشير التقارير إلى مشاكل عدة أشرنا إلى بعضها فيما سبق ، منها ما يتعلق بالتأخر في تأكيد الحجز ، وتأخر الإقلاع عن الوقت المحدد ، وطول فترة الانتظار قبل الحصول من وسيلة المواصلات أو قبل مغادرة صالة الوصول ، وسوء الخدمة المقدمة على ظهر وسيلة النقل ، وغيرها .

غير أنه من الواضح أن تحسناً قد حدث في خدمة نقل المعتمرين من الخارج نتيجة لانخفاض نسبة الذين تعرضوا لمشاكل في وسائط النقل الخارجية خلال الفترة ١٤٢٣ – ١٤٢٤.

(٥-٣) توجيه المعتمرين بعد الوصول لمنفذ الوصول :

من المفترض أن يقوم مندوبون من شركة العمرة بمقابلة المعتمرين التابعين لها في منافذ الوصول ، ومساعدتهم في إنهاء الإجراءات ، وتوصيلهم إلى الأتوبيسات التي تقلهم إلى مقر إقامتهم . وللتعرف على مدى حصول المعتمرين على بعض هذه الخدمات تم توجيه سؤال لهم نصه : هل اصطحبك مندوب شركة العمرة إلى الأتوبيس الذي يوصلك إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة ؟ وجاءت الإجابات على النحو الموضح في الجدول (٥-٣) .

جدول (٥-٣): ردود المعتمرين على سؤال : هل اصطحبك مندوب شركة العمرة
إلى الأتوبيس الذي يوصلك إلى مكة أو المدينة ؟

الرد	١٤٢٣ هـ		١٤٢٤ هـ	
	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة
نعم	٤١١	٨٣ %	١٧٢٥	٨٣,١ %
لا	٨٤	١٧ %	٣٤٠	١٦,٩ %
إجمالي	٤٩٥	١٠٠ %	٢٠٧٥	١٠٠ %

ومن الواضح بالجدول أن هناك نسبة تصل ١٧ % لم تحصل على هذه الخدمة ، هذا مع العلم أن هناك بعض الأفراد الذين ينتحلون صفة مندوب الشركة عندما لا يكون مندوب الشركة الأصلي موجودا ، ويوجهون المعتمرين إلى أتوبيسات أو سيارات خاصة تقلهم إلى حيث وجهتهم بمقابل يحصلون عليه منهم . ومن الممكن أن تكون هذه الفئة قد دخلت ضمن من أجابوا بنعم لعدم معرفة المعتمر بشخصية مندوب الشركة المسئولة عنه .

(٥-٤) توفير السكن للمعتمرين ومدى ملائمته :

من أهم العناصر التي يتعين أن يحتوي عليها برنامج العمرة السكن . وللتعرف على مدى التزام شركات العمرة بتوفير السكن للمعتمرين تم توجيه سؤال للمعتمرين نصه :
" إذا كنت قد اتفقت مع الشركة على أن توفر لك السكن ، فهل وفرته لك ؟ " وجاءت ردود عينة المعتمرين على النحو الموضح بالجدول (٥-٤) .

جدول (٥-٤)

ردود عينة المعتمرين على سؤال :

إذا كنت قد اتفقت مع الشركة على السكن ، فهل وفرته لك ؟

الرد	١٤٢٣ هـ		١٤٢٤ هـ	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
نعم	٣٠٤	٦١,٤ %	١٨٤٨	٩١,٧ %
لا	١٦٣	٣٢,٩ %	١٦٨	٨,٣ %
غير محدد	٢٨	٥,٧ %	-	-
إجمالي	٤٩٥	١٠٠ %	٢٠١٦	١٠٠ %

وتوضح نتائج الجدول أن هناك نسبة تتراوح بين ٨ % - ٣٣ % تقريبا من المعتمرين لم تلتزم شركات العمرة معهم بتوفير السكن رغم تقاضيها المقابل مقدماً . ولاشك أن هذا يفسر جزئياً ظاهرة الافتراش في ساحات الحرم من قبل المعتمرين في موسم رمضان .

غير أنه من الواضح أن تحسناً قد حدث في مجال إسكان المعتمرين خلال الفترة ١٤٢٣-١٤٢٤ هـ من قبل شركات العمرة ، حيث انخفضت نسبة الذين يشتكون في هـذا المجال إلى الربع .

وللتعرف على مدى ملائمة السكن بالنسبة للأفراد الذين وفرت لهم شركة العمرة سكناً، تم توجيه سؤال آخر نصه : " إذا كانت الشركة قد وفرت لك سكناً ، فهل كان مطابقاً للاتفاق ؟ " ويوضح الجدول (٥-٥) ردود المعتمرين في هذا الصدد .

جدول (٥-٥) ردود عينة المعتمرين على سؤال :

إذا كانت الشركة قد وفرت لك السكن ، فهل كان مطابقاً للاتفاق ؟

الرد	١٤٢٣ هـ		١٤٢٤ هـ	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
نعم	١٩٧	٦٤,٨ %	١٦٣٤	٨٨,٤ %
لا	١٠٧	٣٥,٢ %	٢١٤	١١,٦ %
إجمالي	٣٠٤	١٠٠,٠ %	١٨٤٨	١٠٠ %

ويتضح من الجدول أن نسبة تتراوح بين ١١,٦ %- ٣٥,٢ % ممن تم توفير سكن لهم بواسطة شركات العمرة ، لم يكن سكنهم مطابقاً لما تم الاتفاق عليه. غير أن هذه المشكلة قد خفت حد ا خلال الفترة ١٤٢٣ – ١٤٢٤ إلى الثلث .

(٥-٥) مدى الالتزام بمدة العمرة المتفق عليها :

من المفترض أن يتم تحديد مدة معينة لبرنامج العمرة ، وعلى جميع الأطراف الالتزام به سواء أكانت شركات العمرة ، أو شركات السياحة الخارجية ، أو المعتمرين . وللتعرف على مدى التزام شركات العمرة وشركات السياحة بالمدة التي تم الاتفاق عليها مع المعتمرين ، تم توجيه سؤال للمعتمرين نصه : " هل كانت مدة العمرة مطابقة لما اتفقت عليه مع الشركة السياحية ؟ " وجاءت ردود عينة المعتمرين على النحو الموضح بالجدول (٥-٦) .

جدول (٥-٦): ردود المعتمرين على سؤال :

هل مدة العمرة كانت مطابقة لما اتفقت عليه مع الشركة السياحية ؟

الرد	١٤٢٣ هـ		١٤٢٤ هـ	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة
أقصر مما تم الاتفاق عليه	٨١	١٦,٤ %	٩٣	٤,٥ %
مطابق لما تم الاتفاق عليه	٤٠٢	٨١,٢ %	١٩٣٠	٩٣,٠ %
أطول مما تم الاتفاق عليه	٧	١,٤ %	٣٨	١,٨ %
غير محدد	٥	١,٠ %	١٤	٠,٧ %
إجمالي	٤٩٥	١٠٠ %	٢٠٧٥	١٠٠ %

وكما هو واضح بالجدول فإن هناك نسبة تتراوح بين ٦,٣ %- ١٨ % من المعتمرين تقريبا لم تلتزم معهم شركات العمرة بالمدة المتفق عليها للبرنامج إما زيادة أو نقصاً . غير أن تحسناً قد حدث في هذه المشكلة ، حيث انخفضت نسبة الذين يشتكون منها إلى الثلث .

(٥-٦) الذهاب لمدن أخرى غير مكة المكرمة والمدينة المنورة :

يتيح التنظيم الجديد الفرصة للمعتمرين كي يقوموا بزيارة مدن أخرى غير مكة المكرمة والمدينة المنورة . وللتعرف على مدى إقبال المعتمرين على الاستفادة من هذه الفرصة ، بالإضافة إلى الوقوف على التسهيلات التي منحت لهم في ذلك ، تم توجيه سؤالين لعينة المعتمرين في هذا الصدد :

- هل طلبت من شركة العمرة أن تساعدك على الذهاب إلى مدن أخرى غير مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة ؟
- إذا كنت قد طلبت الذهاب إلى مدن أخرى فهل حصلت على تصريح بذلك ؟

ويوضح الجدول (٥-٧) ردود المعتمرين على هذين السؤالين .

جدول (٥-٧): ردود عينة المعتمرين على سؤالين :

هل طلبت الذهاب لمدن أخرى ؟ ، وهل حصلت على تصريح بذلك ؟

السؤال	١٤٢٣				١٤٢٤			
	نعم		لا		نعم		لا	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
هل طلبت الذهاب إلى مدن أخرى ؟	٢٥	٥ %	٤٧٠	٩٥%	١٣٦	٦,٦%	١٩٣٩	٩٣,٤%
هل حصلت على تصريح بذلك ؟	١٤	٥٦%	١١	٤٤%	٢٦	١٩%	١١٠	٨١%

ومن الواضح أن النسبة التي طلبت زيارة مدن أخرى كانت منخفضة ، حيث تراوحت بين ٥ % - ٦,٦ %. وربما يرجع هذا لعدم الترويج الكافي أو التشجيع على ذلك ، خاصة وأن هناك اعتقاداً لدى أعداد كبيرة من المعتمرين بأن هذا أمر صعب المنال . كما أن الذين طلبوا زيارة مدن أخرى على قلتهم لم يستجاب لهم جميعاً ، حيث أفادت نسبة تتراوح بين ٤٤ % - ٨١ % منهم أن طلبا تهم لم تتحقق ، وهذا يعني أنه مازال هناك صعوبات أمام تحقيق هذا المطلب . وتوضح البيانات أن هذه المشكلة كانت تزداد تعقيداً .

(٥-٧) مدى رضاء المعتمرين عن خدمات شركات العمرة ووكلائهم في الخارج :

لاستيضاح مدى رضاء المعتمرين العام عن خدمات شركات العمرة وشركات السياحة التي تعمل كوكلاء لها في الخارج ، تم توجيه سؤالين لهم في استبانة ١٤٢٤ هـ مؤداهما :

- هل أنت راض بوجه عام عن خدمات شركة العمرة المسئولة عنك في المملكة ؟
- هل أنت راض بوجه عام عن خدمات الشركة السياحية التي أتيت معها من الوطن ؟

وجاءت نتيجة الإجابات على السؤال الأول على النحو الموضح بالجدول (٥-٧) .

جدول (٥-٧)

مدى رضاء المعتمرين عن أداء شركات العمرة (١٤٢٤ هـ)

الرد	تكرار	نسبة
راض جداً	٩٣٣	٤٥,٠ %
راض لحد ما	٨٩٠	٤٣,٠ %
غير راض	٢٥٢	١٢,٠ %
إجمالي	٢٠٧٥	١٠٠ %

كما جاءت نتيجة الإجابات على السؤال الثاني على النحو الموضح بالجدول (٥-٨).

جدول (٥-٨)

مدى رضاء المعتمرين عن أداء شركات السياحة الخارجية (١٤٢٤)

الرد	تكرار	نسبة
راض جداً	١٠١٢	٤٨,٨ %
راض لحد ما	٨٤٢	٤٠,٦ %
غيرا راض	٢٢١	١٠,٦ %
إجمالي	٢٠٥٧	١٠٠ %

ومن الواضح أن نسبة الراضين جداً عن خدمات شركات العمرة ووكلائهم في الخارج تتراوح بين ٤٥ % - ٤٩ % تقريباً ، أما نسبة غير الراضين أو الراضين لحد ما فهي تتراوح بين ٥١ % - ٥٥ % . وهو ما يكشف عن وجود عدم رضاء جزئي أو كلي من قبل المعتمرين عن خدمات شركات العمرة ووكلائهم .

(٥-٨) التقييم العام للخدمات من وجهة نظر المعتمرين :

بعدما تعرضنا لتقييم المعتمرين لبعض الخدمات التي قدمت إليهم كل على حدة ، يمكن جمع آرائهم في مستوى الأداء بالنسبة لكل هذه الخدمات في مقياس واحد يمثل المتوسط العام . ويوضح الجدول (٥-٩) نسب القصور في أداء عدد من الخدمات المقدمة للمعتمرين من وجهة نظرهم ، والمتوسط العام لهذه النسب .

جدول (٥-٩)

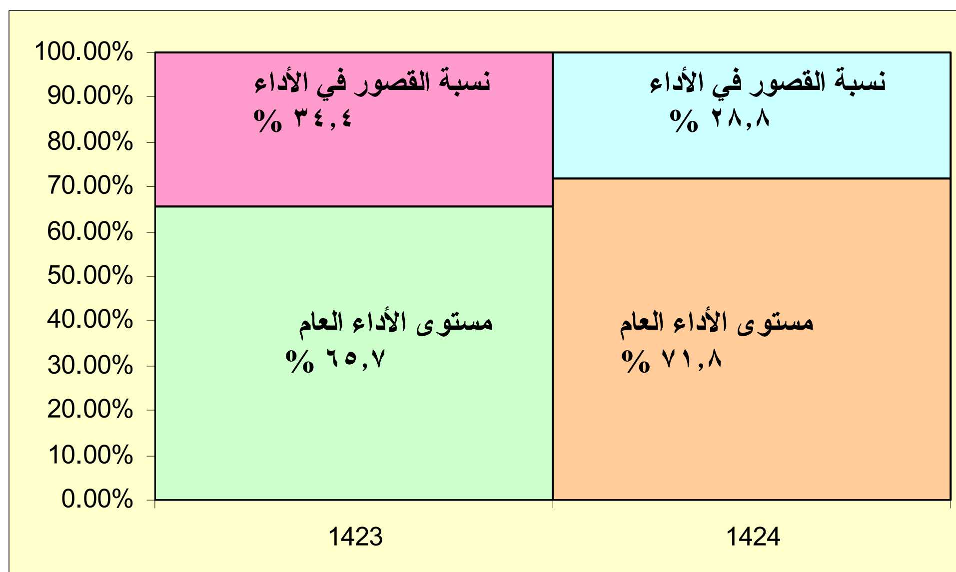
نسب القصور في الخدمات المقدمة للمعتمرين

(رمضان ١٤٢٣ هـ)

م	الخدمة	١٤٢٣	١٤٢٤
١	إصدار تأشيرة العمرة	٦٩ %	٥٢,٦ %
٢	انتقال الحاج من الوطن في وسيلة المواصلات	٢٤,٤ %	١١,٦ %
٣	الاستقبال والتوجيه عند القدوم	١٧ %	١٥,٧ %
٤	توفير السكن في مكة المكرمة والمدينة المنورة	٣٢,٩ %	٨,٣ %
٥	مطابقة مواصفات السكن لما تم الاتفاق عليه	٣٥,٢ %	١١,٣ %
٦	مطابقة مدة العمرة لما تم الاتفاق عليه	١٧,٨ %	٧,٣ %
٧	زيارة مدن أخرى غير مكة المكرمة والمدينة المنورة	٤٤ %	٨١ %
٨	الرضاء العام عن أداء شركات العمرة *	-	٣١ %
٩	الرضاء العام عن أداء شركات السياحة الخارجية*	-	٣٣,٥
	المتوسط العام	٣٤,٣ %	٢٨,٢ %

* تم الحصول على هذه النسبة كمتوسط مرجح على النحو الموضح بالجدول (٤-١٠) .

ومن الواضح بالجدول أن متوسط نسبة القصور في أداء الخدمات من وجهة نظر المعتمرين تراوحت بين ٢٨,٢ % - ٣٤,٣ % ، وهو ما يعني أن تقييم المعتمرين لمستوى أداء الجهات التي قدمت هذه الخدمات تتراوح نسبته بين ٦٥,٧ % - ٧١,٨ %. ويوضح الشكل (٥-٣) هذا التقييم العام .



التقييم العام لمستوى اداء الجهات المتعاملة مع المعتمرين من وجهة نظرهم

شكل (٥-٣)

ومن الواضح أن مستوى أداء الجهات المتعاملة مع المعتمرين قد تحسن من ٦٥,٧ % إلى ٧١,٨ % من وجهة نظر المعتمرين في العام الثالث من تطبيق التنظيم بالمقارنة مع العام الثاني .

المبحث السادس

تقييم شركات العمرة لأداء الأطراف المتعاملة معها

يناط بشركات العمرة الدور الأكبر في تنفيذ تنظيم العمرة ، ولابد أن هناك مشاكل تواجهها وهي بصدد القيام بهذه المهمة . وفي محاولة للتعرف على وجهة نظرها في تقييم أداء الأطراف التي تتعامل معها ، تم سحب عينة من ٣٠ شركة عمرة في موسم رمضان ١٤٢٣ هـ ، ٩٠ شركة في موسم ١٤٢٤ هـ ، ووجهت إليهم استبانة صممت للتعرف على آرائهم في نقطتين أساسيتين هما :

(١) أثر تنظيم العمرة على عدد من الأهداف .

(٢) مدى تعاون الجهات المختلفة معهم .

ونتعرض في هذا المبحث لنتائج استطلاع آراء هذه الشركات .

(٦-١) تقييم شركات العمرة لآثار التنظيم على عدد من الأهداف :

من المتوقع أن تنعكس آثار التنظيم على عدد من الأطراف أهمهم : المعتمرون ، وشركات العمرة ، وشركات السياحة الخارجية . وكل طرف من هذه الأطراف يهمه هدف معين من وجهة النظر الاقتصادية . فبالنسبة للمعتمرين يتمثل هدفهم الاقتصادي في أداء العمرة بأقل تكلفة ممكنة ، وبالنسبة لكل من شركات العمرة وشركات السياحة الخارجية تتمثل أهدافهم الاقتصادية في تحقيق أكبر زيادة ممكنة في الأرباح . ويوضح الجدول (٦-١) نتائج استطلاع آراء عينة من شركات العمرة في أثر التنظيم على عدد من الأهداف .

جدول (٦-١)

آراء عينة شركات العمرة في آثار التنظيم الجديد

م	الهدف	أثر تنظيم العمرة على الهدف					
		١٤٢٣			١٤٢٤		
		زاد	قل	لم يتغير	زاد	قل	لم يتغير
١	عدد المعتمرين	٦٧,٧ %	٢٥,٨ %	٦,٥ %	٤٥,٧ %	٣٧ %	١٧,٤ %
٢	تكاليف العمرة للمعتمر	٦,٥ %	٢٩,٠ %	٦٤,٥ %	٣١,٥ %	٣٧,١ %	٣١,٤ %
٣	أسعار الخدمات	٢٩,٠ %	١٦,١ %	٥٥,٩ %	٢٥ %	١٧,٤ %	٥٧,٦ %
٤	أرباح شركات العمرة	٢٥,٨ %	٥٤,٨ %	١٩,٤ %	١٥,٢ %	٥٦,٥ %	٢٨,٣ %
٥	أرباح شركات السياحة	٧٤,٢ %	١٢,٩ %	١٢,٩ %	٤٥,٦ %	٢٧,٢ %	٢٧,٢ %
٦	عدد أيام العمرة	-	-	-	٣٦ %	٢٠,٦ %	٤٣,٤ %

ومن الواضح بالجدول أن تنظيم العمرة قد مارس آثاراً إيجابية واضحة من وجهـة نظـر شركات العمرة على متغيرين هما : عدد المعتمرين ، وأرباح شركات السياحة الخارجية . كمـا مارس آثاراً سلبية واضحة على أرباح شركات العمرة ، ولم يؤثر بدرجة كبيرة علـى تكـاليف العمرة بالنسبة للمعتمر أو أسعار الخدمات أو عدد أيام العمرة . والنتيجة العامة هنا من وجهـة نظر شركات العمرة هي أن تنظيم العمرة قد أفاد المعتمرين وشركات السياحة الخارجية ، وأضر بشركات العمرة .

(٢-٦) تقييم شركات العمرة للجهات المتعاملة معها :

تتعامل شركات العمرة مع جهات عـدة منـها : وزارة الحـج ، ووزارة الخارجيـة ، وشركات السياحة الخارجية ، والمعتمرين ، وشركات المخاع وغيرها . وقد تضمنت الاسـتبانة التي وجهت إلى عينة شركات العمرة عدد من الأسئلة لاستطلاع آرائها فيما يتعلق ببعض النقاط المرتبطة بتعاملها مع الأطراف الأخرى . ويوضح الجدول (٢-٦) نتائج تقييمها لهذه النقاط .

جدول (٦-٢): تقييم شركات العمرة لمستوى الأداء المتعلق ببعض البنود والجهات

م	البند	الحكم	مستوى الأداء للعنصر	١٤٢٣			١٤٢٤		
				تكرار نسبي (وزن نسبي)	مستوى الأداء المرجح	مستوى الأداء العام	تكرار نسبي (وزن نسبي)	مستوى الأداء المرجح	مستوى الأداء العام
١	مدى تعاون وزارة الحج مع شركات العمرة	متعاونة جداً	١٠٠ %	٥٤,٨ %	٥٤,٨ %	٦٦,١ %	٢٨,٣ %	٢٨,٣ %	٥٠,٣ %
		متعاونة لحد ما	٥٠ %	٢٢,٦ %	١١,٣ %		٤٤,٠ %	٢٢,٠ %	
		غير متعاونة	صفر %	٢٢,٦ %	صفر %		٢٧,٧ %	صفر	
٢	الضمان البنكي الذي تدفعه شركات العمرة	أعلى مما يجب	صفر %	٦٧,٧ %	صفر %	٣٢,٣ %	٥٢,٢ %	صفر	٤٧,٦ %
		معقول	١٠٠ %	٣٢,٣ %	٣٢,٣ %		٤٤,٦ %	٤٤,٦ %	
		أقل مما يجب	١٠٠ %	صفر %	صفر %		٣,٢ %	٣,٢ %	
٣	الرسوم التي تفرضها وزارة الحج على الشركات لأغراض عدة	أعلى مما يجب	٥٠ %	٦٧,٧ %	٣٣,٨ %	٦٢,٨ %	٣٠,٤ %	١٥,٢ %	٦٠,٩ %
		معقولة	١٠٠ %	٢٩,٠ %	٢٩,٠ %		٤٥,٧ %	٤٥,٧ %	
		لا داعي لها	صفر %	٣,٤ %	صفر %		٢٣,٩ %	صفر	
٤	إجراءات استخراج التأشيرة للمعتمرين	طويلة ومعقدة جدا	صفر %	٢٩ %	صفر %	٤٨,٤ %	٢٢,٨ %	صفر	٤٩,٤ %
		معقولة لحد ما	٥٠ %	٤٥,٢ %	٢٢,٦ %		٥٥,٥ %	٢٧,٧ %	
		قصيرة وميسرة	١٠٠ %	٢٥,٨ %	٢٥,٨ %		٢١,٧ %	٢١,٧ %	
٥	مدى تعاون شركات السياحة الخارجية مع شركات العمرة	متعاونة جداً	١٠٠ %	٦٤,٥ %	٦٤,٥ %	٧٩ %	٢٨,٢ %	٢٨,٣ %	٥٨,٢ %
		متعاونة لحد ما	٥٠ %	٢٩,٠ %	١٤,٥ %		٥٩,٨ %	٢٩,٩ %	
		غير متعاونة	صفر %	٦,٥ %	صفر %		١٢,٠ %	صفر	
٦	مدى التزام المعتمرين بقواعد التنظيم	ملتزمون جداً	١٠٠ %	٣٥,٥ %	٣٥,٥ %	٥٦,٥ %	٤٤,٦ %	٤٤,٦ %	٦٢,٦ %
		ملتزمون لحد ما	٥٠ %	٤١,٩ %	٢١,٠ %		٣٦,٠ %	١٨,٠ %	
		غير ملتزمين	صفر %	٢٢,٦ %	صفر %		١٨,٤ %	صفر	
٧	مدى تعاون شركات المخاع مع شركات العمرة	متعاونة جداً	١٠٠ %	٨٠,٧ %	٨٠,٧ %	٩٠,٣ %	٤٨,٩ %	٤٨,٩ %	٧١,٧ %
		متعاونة لحد ما	٥٠ %	١٩,٣ %	٩,٦ %		٤٥,٧ %	٢٢,٨ %	
		غير متعاونة	صفر %	صفر %	صفر %		٥,٤ %	صفر	
٨	مدى تعاون الجوازات مع شركات العمرة	متعاونة جداً	١٠٠ %	٤٥,٢ %	٤٥,٢ %	٦٩,٤ %	٢٦,٢ %	٢٦,٢ %	٤٦,٢ %
		متعاونة لحد ما	٥٠ %	٤٨,٤ %	٢٤,٢ %		٤٠,٢ %	٢٠,١ %	
		غير متعاونة	صفر %	٦,٤ %	صفر %		٣٣,٦ %	صفر	
٩	مدى تعاون مقدمي الخدمات	متعاونة جداً	١٠٠ %				٤٤,٦ %	٤٤,٦ %	٧٠,١ %
		متعاونة لحد ما	٥٠ %				٥١,١ %	٢٥,٥ %	
		غير متعاونة	صفر %				٤,٤ %	صفر	
	المتوسط العام للأداء					٦٣,١ %			٥٧,٤ %

وإذا اعتبرنا التكرارات النسبية أوزاناً للأحكام ، وترجمنا الأحكام إلى أرقام ، بحيث :

مستوى الأداء الإيجابي جداً = ١٠٠ %

مستوى الأداء المتوسط = ٥٠ %

مستوى الأداء السيء = صفر %

يمكن الحصول على مقياس لمستوى الأداء العام أو مستوى الرضا لكل بند باستخدام صيغة المتوسط المرجح ($م_ر$) ، حيث :

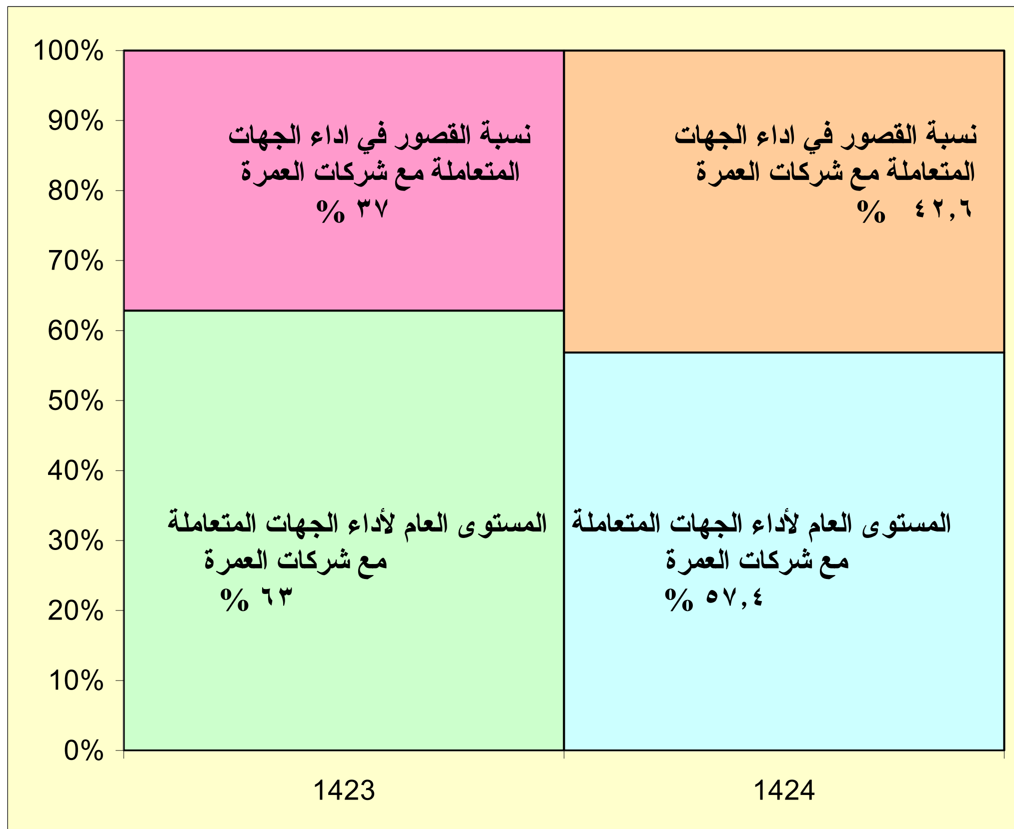
$م_ر$ = مجـ ـ $ت_د$. $م_د$ ....(٦-١)

$ت_د$ = التكرار النسبي للحكم د (الوزن النسبي) .

$م_د$ = النسبة المعبرة عن مستوى الأداء للحكم د .

د = ١، ٢ ، ٣

وبتطبيق الصيغة (٥-١) نجد أن التقييم العام لأداء الجهات المتعاملة مع شركات العمرة يتراوح بين ٥٧,٤ % - ٦٣,١ % تقريباً، وهو ما يعني أن نسبة القصور تتراوح بين ٣٦ % - ٤٣ % تقريبا من وجهة نظر هذه الشركات. ويوضح الشكل (٦-١) هذا التقييم العام .



التقييم العام للجهات المتعاملة مع شركات العمرة من وجهة نظرها

شكل (٦-١)

ومن الواضح أن أداء الجهات المتعاملة مع شركات العمرة قد تدهور في العام الثالث من تطبيــق التنظيم عنه في العام الثاني من وجهة نظر هذه الشركات .

المبحث السابع
تقييم برامج العمرة من وجهة نظر سياحية

لقد بدأت حكومة المملكة العربية السعودية في الاهتمام بالتنمية السياحية في الآونة الأخيرة باعتبارها أحد المصادر الهامة للدخل ، و ذلك في محاولة منها لتحقيق الاستقرار في النمو الاقتصادي من خلال تنويع الأنشطة الاقتصادية .و قد تجلى هذا الاهتمام في إقامة هيئة مستقلة لهذا الغرض هي الهيئة العليا للسياحة .

و يدرك المراقب لتتابع الأحداث أن هناك توجهاً من قبل الهيئة العليا للسياحة و وزارة الحج و شركات العمرة نحو تطوير برامج العمرة بحيث تشتمل على شق سياحي يزيد من الفاعلية الاقتصادية لها ، و يصب في النهاية في مصلحة التنمية السياحية.

و سوف يتم التركيز في هذا المبحث على تقييم برامج العمرة من وجهة نظر سياحية من خلال التعرض لثلاث نقاط أساسية :

(٧-١) مكونات برامج العمرة الحالية .

(٧-٢) مدى استعداد المعتمرين للإقبال على البرامج السياحية .

(٧-٣) مدى استعداد شركات العمرة لتقديم برامج سياحية .

و يتم تناول كل نقطة من هذه بنوع من التفصيل فيما يلي:

(٧-١) مكونات برامج العمرة الحالية :

لعل السؤال الذي يتبادر إلى الذهن في هذا المقام هو : هل برامج العمرة الحالية تنطوي على عناصر ترفيهية أو تثقيفية تضفي عليها الصفة السياحية؟ و يوضح الجدول (٧-١) التوزيع التكراري للمعتمرين وفقاً للبنود التي يغطيها المبلغ الذي تحصل عليه شركة العمرة من المعتمرين ، أو بمعنى آخر وفقاً لمكونات برنامج العمرة .

جدول (٧-١)

التوزيع التكراري للمعتمرين وفقاً للعناصر التي تتضمنها برامج العمرة

البنود	١٤٢٢ *			١٤٢٤		
	نعم	لا	النسبة	نعم	لا	النسبة
تذكرة السفر	%٩٦,٦	%٣,٤	%١٠٠	%٩٧,٦	%٢,٤	%١٠٠
السكن	%٨٣,٣	%١٦,٧	%١٠٠	%٩٢,٨	%٧,٢	%١٠٠
التنقلات الداخلية	%٧٧,٨	%٢٢,٢	%١٠٠	%٧٦،١	%٢٣,٩	%١٠٠
التغذية	%٢٢,٤	%٧٧,٦	%١٠٠	%٣٨	%٦٢	%١٠٠
أخرى (ترفيهية أو تثقيفية)	%٢٠,٣	%٧٩,٧٠	%١٠٠	%١٠	%٩٠	%١٠٠

* عبد القادر عطية ، دراسة العوامل التي تؤثر في طلب العمرة على مدار العام ، ١٤٢٣، ص ١٤.

و من الواضح أن النسبة الأكبر من برامج العمرة تركز على العناصر الضرورية لمعيشة المعتمر مثل تذكرة السفر و السكن و التنقلات الداخلية ، حيث تتراوح نسبة البرامج التي تغطى فيها هذه العناصر بين ٧٦%-٩٨% تقريباً . أما العناصر الترفيهية و التثقيفية فتتراوح نسبة البرامج التي تغطيها بين ١٠%-٢٠% فقط ، وهي نسبة منخفضة . بالإضافة إلى أن التغذية تترك في أغلب الأحيان للمعتمرين ليقوموا بتوفيرها بأنفسهم ، حيث تتراوح نسبة البرامج التي توفرها للمعتمرين بين ٢٢%-٣٨% ، و هي نسبة منخفضة . و يتضح مما سبق أن معظم البرامج التي تقدم للمعتمرين في الوقت الحالي لا يوجد بها شق سياحي .

(٧-٢) مدى استعداد المعتمرين للإقبال على البرامج السياحية :

يمكن القول أن برامج العمرة السياحية هي تلك البرامج التي تحتوي على عنصر ترفيهي أو تثقيفي أو أكثر بجانب العمرة : مثل زيارة الشواطئ و المدن السياحية ، أو زيارة المراكز التجارية الكبرى في المدن الكبرى ، أو زيارة المناطق التاريخية الإسلامية القديمة ، أو زيارة المدن الجبلية و مناطق الغابات و غيرها .

و يوضح الجدول (٧-٢) نسب ردود عينة المعتمرين على عدد من الأسئلة التي تتعلق بهذا الشأن ، وتكشف عن مدى استعدادهم للإقبال على برامج عمرة سياحية إذا ما طرحت لهم.

جدول (٧-٢): مدى استعداد المعتمرين للإقبال على البرامج السياحية
عينة (شعبان ، رمضان ١٤٢٤)

م	السؤال	نعم	لا	إجمالي
١	هل أنت مستعد لدفع مقابل لحضور المعارض و المؤتمرات	%٢٩,٥	%٧٠,٥	%١٠٠
٢	هل أنت مستعد لدفع مقابل لزيارة المناطق الصحراوية	%٢٥,٥	%٧٤,٥	%١٠٠
٣	هل أنت مستعد لدفع مقابل للحصول على خدمات علاجية و صحية	%٥٥,٣	%٤٤,٧	%١٠٠
٤	هل أنت مستعد لدفع مقابل لزيارة المدن الجبلية و مناطق الغابات	%٢٩,٤	%٦٩,٦	%١٠٠
٥	هل أنت مستعد لدفع مقابل لزيارة الشواطئ و المدن السياحية	%٣٦	%٦٤	%١٠٠
٦	هل أنت مستعد لدفع مقابل لزيارة مراكز تجارية كبرى في مدن كبرى	%٤٦,٤	%٥٣,٣	%١٠٠
٧	هل أنت مستعد لدفع مقابل لزيارة مناطق تاريخية إسلامية قديمة	%٧٩,٥	%٢٠,٥	%١٠٠

و من الواضح أن معظم المعتمرين لديهم استعداد لزيارة المناطق التاريخية الإسلامية القديمة مع دفع مقابل لذلك ، حيث تصل نسبتهم ٨٠% تقريباً . و يأتي بعد ذلك استعدادهم لتلقي الخدمات الصحية و العلاجية ، حيث تصل نسبة المستعدين للحصول على هذه الخدمات بمقابل ٥٥,٣% ، ثم التسوق في مراكز تجارية كبرى ، حيث تصل نسبة الراغبين إلى ٤٦,٧% . و تتراوح نسبة الراغبين في العناصر السياحية الأخرى بين ٢٥,٥% - ٣٦% .

و في محاولة أخرى لاستيضاح مدى استعداد المعتمرين للدفع مقابل الجودة العالية للبرامج والتي يمكن أن توصف بالبرامج السياحية ، تم توجيه سؤال لهم مقتضاه : ما هي نوعية الخدمات التي تفضلها ؟ :

١- خدمات ممتازة حتى لو كانت مرتفعة الثمن .
٢- خدمات رخيصة بغض النظر عن جود ا .
٣- خدمات ذو مستوى عادي و سعر معقول.

و جاءت الإجابات على النحو الموضح بالجدول (٧-٣)

جدول (٧-٣)
التوزيع التكراري للمعتمرين حسب نوعية الخدمات التي يفضلو ا (شعبان ، رمضان ١٤٢٤)

م	نوعية الخدمات	عدد المعتمرين	نسبة
١	خدمات ممتازة حتى لو كانت مرتفعة الثمن	٥٠٩	%٢٢,٤
٢	خدمات رخيصة بغض النظر عن جود ا	٢٦٣	%١١,٦
٣	خدمات ذو مستوى عادي و سعر معقول	١٥٠٢	%٦٦
	إجمالي	٢٢٧٤	%١٠٠

و من الواضح أن هناك ٢٢,٤% من المعتمرين على استعداد لشراء برامج عمرة سياحية ذو مستوى متميز . و هناك نسبة كبيرة (٦٦%) على استعداد لشراء برامج أسعارها متوسطة .

و في محاولة أخرى لاستطلاع آراء المعتمرين حول رغبا م في زيارة مدن أخرى غير مكة المكرمة و المدينة المنورة ، عبرت نسبة ٤٠% من العينة عن أ م يرغبون في زيارة مدن أخـرى ، ٦٠% لم يبدوا هذه الرغبة .

و في سؤال تالي تم الاستفسار عن المدن التي يحب المعتمرون الذين أبـدوا رغبتـهم في زيار ا . و جاءت الردود على النحو الموضح بالجدول (٧-٤) .

جدول (٧-٤)ترتيب المدن السعودية حسب رغبة المعتمرين في زيار ا

الترتيب	المدينة	عدد المعتمرين
١	الرياض	٤٢٧
٢	الطائف	٢٧٦
٣	جدة	٢١٧
٤	خيبر	٢٩
٥	الدمام	٢٣
٦	أخرى	١٢ أو أقل

و من الواضح أن أهم ثلاث مدن يرغب المعتمرون في زيار ا بعد المدن المقدسة هـي : الرياض و الطائف و جدة ، و قد كان هناك بعض المعتمرين الذين تكررت رغبتهم في زيارة أكثر من مدينة .

(٧-٣) مدى استعداد شركات العمرة لتقديم برامج سياحية :

إذا كان هناك نسبة معينة من المعتمرين راغبين و قادرين على شراء بعض برامج العمـرة السياحية ، فهل شركات العمرة على استعداد لتقديم مثل هذه البرامج لهم ؟

في محاولة لاستطلاع آراء شركات العمرة في هذا الصدد تم توجيه عدد من الأسئلة لمديري عينة من هذه الشركات ، و جاءت الإجابات على النحو الموضح بالجدول (٧-٥).

جدول (٧-٥): التوزيع التكراري لشركات العمرة حسب ردودها على أسئلة برامج العمرة السياحية (شعبان ، رمضان ١٤٢٤)

م	السؤال	نعم	لا	إجمالي
١	هل يشتمل أي نوع من البرامج التي تقدمها الشركة على خدمات ترفيهية أو زيارة مناطق تاريخية	٤٤,٦%	٥٥,٤%	١٠٠%
٢	هل تقدم شركة العمرة برامج متميزة ٥ نجوم تغطي كل الخدمات	٧٧,٢%	٢٢,٨%	١٠٠%
٣	هل تقدم شركة العمرة برامج عادية تغطي كل الخدمات بما فيها الوجبات الثلاث	٥٨,٢%	٤١,٣%	١٠٠%
٤	هل تقدم شركة العمرة برامج عادية تغطي كل الخدمات ماعدا التغذية	٧٥%	٢٥%	١٠٠%

و كما هو واضح من الجدول فإن هناك ٤٥% تقريباً من شركات العمرة تحتوي برامجها على عناصر ترفيهية و تثقيفية في مجال التراث الإسلامي . كما أن هناك نسبة تصل إلى ٧٧% على استعداد لتقديم برامج متميزة تشمل كل الخدمات . و لكن يبدو من هذه الإجابات أن صفة التميز كما يفهما بعض القائمين على شركات العمرة لا تشتمل على العناصر الترفيهية و التثقيفية. والدليل على ذلك هو أن ٧٧ % من الشركات أوضحت أنها تقدم برامج متميزة ، هذا في حين أن ٤٥ % فقط هي التي أجابت بأن برامجها تحتوي على عناصر ترفيهية وتثقيفية. وهذا يعني أن هناك ٣٢% من الشركات تدعي أنها تقدم برامج متميزة دون أن تشتمل هذه البرامج على عناصر ترفيهية وتثقيفية .

كما توضح الإجابات أن النسبة الأكبر من شركات العمرة (٧٥%) تقدم برامج تغطي العناصر الضرورية ممثلة في تذكرة السفر و التنقلات الداخلية و السكن فقط .

نفهم مما سبق أنه إذا كان هناك شركات عمرة لديها استعداد لتقديم برامج عمرة سياحية، و هناك معتمرون راغبون وقادرون على شراء هذه البرامج ، فإن العنصر الغائب الذي يتعين توفره كي يوفق بين الرغبات و الإمكانيات على الجانبين هو الإعلان ، حيث توجد هناك حاجة للإعلان من قبل شركات العمرة عن برامجها و أسعارها بمختلف اللغات و في مختلف الأوطان كي يعرف الجميع أن هناك برامج عمرة سياحية في انتظارهم .

المبحث الثامن

إنفاق المعتمرين على النقل الداخلي

لقد أوضحنا فيما سبق أن نقل المعتمرين يحتوي على ثلاثة أقسام : النقل الخارجي ، و النقل الداخلي بين المدن (الطويل) ، و النقل الداخلي داخل المدن (القصير). و نتعرض في هذا المبحث للنقل الداخلي بين المدن. و يلاحظ في هذا الصدد أن أجرة نقل المعتمرين من مدينة لأخرى تتأثر بعوامل كثيرة من أهمها:

(١) نوع وسيلة النقل المستخدمة : تختلف أجرة النقل بالطائرة عنها بالأتوبيس عنها بالسيارة الأجرة. بل إن أجرة النقل بواسطة السيارة الأجـرة الليمـوزين المكيفـة تختلف عن أجرة النقل بواسطة السيارة الأجرة العادية التي غالـباً ما تكون قديمـة و غير مكيفة.

(٢) مستوى الخصوصية: يلاحظ هنا أن أجرة النقل في سيارة ليموزين يستقلها معتمر بمفرده أعلى من أجرة النقل في حالة اشتراك عدد من الأفراد في سيارة أجرة واحدة. و يلاحظ في هذا الصدد أن المعتمرين غالباً ما يفضلون الاشتراك في وسـيلة النقـل لدفع أجرة نقل أقل.

(٣) اتجاه الرحلة : تقدم بعض شركات الطيران أو شركات الأتوبيس أحياناً خصماً على تذكرة السفر إذا كانت ذهاباً و عودة. و لذا فإن متوسط أجر نقل الفرد في رحلـة يقترن فيها الذهاب و العودة في تذكرة واحدة قد يكون أقل من متوسط أجر نقـل الفرد في اتجاه واحد.

(٤) الموسم: يلاحظ أن أجرة النقل في موسم القمة برمضان غالباً ما تكون أعلى منـها في الموسم المتوسط برجب و شعبان أو في شهور الركود.

(٥) درجة السفر: يلاحظ أن بعض وسائل النقل مثل الطـائرات تقـسم الـسفر إلى درجات: درجة أولى، درجة أفق، درجة سياحية . و بالطبع تختلف أجرة النقل تبعـاً لاختلاف الدرجة.

(٦) المسافة: كلما زادت المسافة بين موطن المعتمر والأماكن المقدسة كلما زادت أجرة النقل للمعتمر.

(٧) الخدمات المقدمة في السفر: توجد هناك بعض شركات الأتوبيس التي تقدم بعض الوجبات و المشروبات للمعتمرين أثناء رحلة السفر بين المدن، و في هـذه الحالـة تحتوي تذكرة السفر على مقابل الخدمات المقدمة للمعتمر.

و نتعرض في هذا المبحث لإنفاق المعتمرين على النقل بين المدن بنوع من التفصيل.

(٨-١) النقل بين جدة و مكة المكرمة:

عادة ما ينتقل المعتمر من جدة إلى مكة المكرمة أو العكس عن طريق البر، حيث لا توجد هناك وسيلة نقل جوي أو بحري بين هاتين المدينتين. و يوضح الجدول (٨-١) متوسط أجر الانتقال للمعتمر بين جدة و مكة المكرمة في حالتي رحلة الاتجاه الواحد و رحلة الاتجاهين في رمضان ١٤٢٤ هـ.

جدول (٨-١)

متوسط أجرة نقل المعتمر بين جدة و مكة المكرمة بجميع وسائل النقل البري

(رمضان ١٤٢٤هـ)

اتجاه الرحلة	متوسط	أعلى قيمة	أقل قيمة	انحراف معياري	حجم عينة وسائل النقل
رحلة اتجاه واحد	٣٠	١٣٠	٨	٣٦,٦	٩٣
رحلة ذهاب و عودة	٤٩	١٦٠	١٥	٤٤,٠٠	٩٣

و من الواضح بالجدول أن أجرة نقل المعتمر في اتجاه واحد بين مكة المكرمة و جدة تتراوح بين ٨ – ١٣٠ ريال بمتوسط ٣٠ ريال للفرد ، و تتراوح بين ١٥-١٦٠ ريال ذهاب و عودة بمتوسط ٤٩ ريال . ويلاحظ هنا أن أجرة النقل ذهاباً وعودة ليست ضعف أجرة النقل في اتجاه واحد و إنما أقل من الضعف. ويعني هذا أن هناك خصماً يصل ١٨% تقريباً لمن تكون رحلته ذهاباً و عودة في نفس وسيلة النقل (١١÷٦٠) .

و من ناحية أخرى تختلف أجرة النقل من وسيلة لأخرى على النحو الموضح بالجدول (٨-٢).

جدول (٨-٢)

متوسط أجرة النقل للمعتمرين بين جدة و مكة المكرمة

في وسائل النقل البري المختلفة (رمضان ١٤٢٤ هـ)

وسيلة النقل	رحلة اتجاه واحد	رحلة ذهاب و عودة	حجم العينة من كل وسيلة نقل
أتوبيس	١٠	٢٣	١٤
سيارة أجرة ليموزين	٦٠	٧٨	٢٥
سيارة أجرة عادية (صفراء)	١٠	٢٥	٦
سيارة خاصة	٢٥	٤٩	٣٦

و من الملاحظ أن أرخص وسائل النقل البري هي الأتوبيس ، و أغلاها هي سيارة الأجرة اللموزين. و يتعين ملاحظة أن معظم السيارات الصغيرة سواء أكانت لموزين أو عادية أو خاصـة تنقل عدداً من المعتمرين جملة واحدة تسمى الحمولة، و لا تقتصر على فرد واحد، وهـذا مـن العوامل التي تخفض أجرة نقل المعتمر الواحد .

(٨-٢) النقل بين جدة و المدينة المنورة براً:

يوضح الجدول (٨-٣) المتوسط العام لأجرة نقل المعتمر براً بين جدة و المدينة المنورة.

جدول (٨-٣)

المتوسط العام لأجرة نقل المعتمر براً بين جدة و المدينة المنورة

اتجاه الرحلة	متوسط	أعلى قيمة	أقل قيمة	الانحراف المعياري	حجم عينة وسائل النقل
اتجاه واحد	٣٨	٧٥	٣٠	١٢	١٧
ذهاب و عودة	٧٣	١٤٠	٦٠	٢٢	١٧

و يلاحظ من الجدول أن أجرة نقل المعتمر من جدة للمدينة المنورة في اتجاه واحد براً تتراوح بين ٦٠-١٤٠ ريال بمتوسط عام ٣٨، و في حالة الاتجاهين تتراوح بين ٦٠-١٤٠ ريال بمتوسـط ٧٣ ريال. و يحصل المعتمر في المتوسط بذلك على خصم ٤% تقريباً في حالة الذهاب و العودة معاً على نفس وسيلة النقل البري (٣÷٧٦).

و تختلف أجرة النقل باختلاف وسيلة النقل البرية و ذلك على النحو الموضح بالجـدول (٨-٤).

جدول (٨-٤)

متوسط أجرة نقل المعتمر بوسائل النقل البرية

بين جدة و المدينة المنورة

وسيلة النقل	اتجاه واحد	ذهاب و عودة
أتوبيس	٣٢	٦٢
سيارة أجرة لموزين	٥٨	١١٠
سيارة أجرة عادية (صفراء)	٤٣	٨٣

و من الواضح أن أغلى وسيلة برية للانتقال بين المدينة المنورة و جـدة هـي الـسيارة اللموزين ، و أرخصها الأتوبيس.

(٨-٣) النقل بين جدة و المدينة المنورة جواً:

يوضح الجدول(٨-٥) ثمن تذاكر السفر جواً بين جدة و المدينة المنـورة في الـدرجات المختلفة.

جدول (٨-٥)

اتجاه الرحلة	درجة أولى	درجة أفق	درجة سياحية
اتجاه واحد	٣١٠	٢٤٠	١٤٠
ذهاب وعودة	٦٢٠	٤٨٠	٢٨٠

و تتراوح أجرة نقل المعتمر جواً في الاتجاه الواحد بين جدة و المدينة المنورة مـن ١٤٠ إلى ٣١٠ ريال حسب الدرجة. و لا يوجد هناك خصم لمن يحصل على تذكرة ذهـاب و عـودة، حيـث تتراوح ثمن التذكرة بين ٢٨٠-٦٢٠ وهو ضعف ثمن التذكرة في الاتجاه الواحد.

(٨-٤) النقل بين مكة المكرمة و المدينة المنورة براً:

يوجد هناك بعض المعتمرين الذين يذهبون مباشرة من مكة المكرمة إلى المدينة المنـورة أو العكس. و يوضح الجدول (٨-٦) متوسط أجرة النقل بين مكة المكرمة و المدينة المنـورة بـراً بوسائل النقل المختلفة.

جدول (٨-٦)

متوسط أجرة نقل المعتمر في وسائل النقل البري من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة

(رمضان ١٤٢٤ هـ)

اتجاه الرحلة	المتوسط	أعلى قيمة	أقل قيمة	انحراف معياري	حجم عينة وسائل النقل
اتجاه واحد	٤٨	٢٦٠	٣٠	٣٣	٤٨
ذهاب و عودة	٩٤	٤٨٠	٦٠	٦١	٤٨

و يلاحظ من الجدول أن أجرة نقل المعتمر براً في اتجاه واحد بين مكة المكرمة و المدينـة المنـورة تتراوح بين ٣٠- ٢٦٠ريال بمتوسط ٤٨ ريال ، و تتراوح في الاتجاهين بين ٦٠-٤٨٠ ريال بمتوسط ٩٤ ريال. و لعل هذا يعني أن هناك خصماً لمن يذهب و يعود على نفس وسيلة النقـل يصل ٢% فقط (٢÷٩٦).

(٨-٥) إنفاق المعتمرين على النقل الداخلي بين المدن:

إذا أخذنا معتمر الخارج العادي الذي يأتي جواً أو بحراً نجده من المتوقع أن يـ ل في جدة ثم يأتي لمكة المكرمة ليؤدي العمرة و منها يتحرك إلى المدينة المنورة لزيارة المسجد النبوي الشريف ثم يعود من المدينة المنورة إلى جدة ليغادر إلى وطنه إما جواً أو بحراً .

أما الذين يأتون براً فهم يغادرون من المدينة المنورة إلى أوطا م بنفس الوسيلة التي أتت ـم و لا ينفقون مبالغ إضافية على التنقل بين المدن. و يوضح الجدول (٨-٧) متوسـط إنفـاق معتمـر الخارج القادم جواً أو بحراً على النقل بين المدن.

جدول (٨-٧)

متوسط إنفاق المعتمر على النقل بين المدن

الرحلة	متوسط الإنفاق بالريال
جدة - مكة المكرمة	٣٠
مكة المكرمة - المدينة المنورة	٤٨
المدينة المنورة - جدة	٣٨
إجمالي	١١٦

ووفقاً للجدول (٨-٧) فإن متوسط إنفاق المعتمر العادي على النقل بين المدن يبلغ ١١٦ ريال تقريباً.

و لما كان معتمرو البحر و الجو يمثلون نسبة ٧٨% من إجمالي المعتمرين عام ١٤٢٤ هـ، فإن عددهم يبلغ ١٨١٦٢٣٥ ، و من ثم فإن إجمالي إنفاق معتمري الخارج على النقل الداخلي بين المدن يقدر بحوالي ٢١١ مليون ريال لعام ١٤٢٤ هـ.

المبحث التاسع
إنفاق المعتمرين على التغذية

يختلف المبلغ الذي ينفقه المعتمر على التغذية تبعاً لعوامل كثيرة ، من أهمها:

(١) نوعية الغذاء الذي يطلبه و المطعم الذي يتناول فيه الطعام . فهناك مطاعم فاخرة تقدم وجبات بأسعار مرتفعة ، و هناك مطاعم شعبية تقدم وجبات متواضعة بأسعار منخفضة . بل إن المعتمر يمكنه شراء ما يحتاجه من مواد غذائية و يقوم بالطهي أحياناً في المسكن الذي يوجد فيه.

(٢) الموسم: تختلف عدد الوجبات التي يتناولها المعتمر من وقت لآخر . ففي موسم رمضان يتناول المعتمر وجبتي الفطور و السحور ، و في الأيام العادية يتناول ثلاث وجبات : فطور و غداء و عشاء . و ربما تختلف أسعار الوجبات من وقت لآخر ، وفقاً لمستوى ضغط الطلب.

(٣) مدة الإقامة: يختلف المبلغ الذي ينفقه المعتمر على الطعام حسب الفترة التي يقيمها في العمرة ، حيث من المتوقع أن يزداد الإنفاق على الغذاء كلما طالت الفترة التي يقيمها المعتمر .

(٤) التبرعات الخيرية : من العوامل التي تقلل من الإنفاق على الطعام من قبل المعتمرين قيام الجمعيات الخيرية و أهل الخير بوجه عام بتقديم صدقات في صورة وجبات غذائية توزع على المعتمرين ، خاصة في شهر رمضان الكريم .

و نتعرض في هذا المبحث لعدد من النقاط المتعلقة بتغذية المعتمرين في رمضان .

(٩-١) محتويات الوجبات المعتادة للمعتمرين في رمضان :

تتنوع وجبات المعتمرين في شهر رمضان بدرجة كبيرة ، حيث تبدأ من التمر و الماء حتى لحم الشواء . و يوضح الجدول (٩-١) نوعيات مختلفة من الوجبات التي تقدمها المطاعم في شهر رمضان .

جدول (٩-١)
نوعيات الوجبات التي تقدمها مطاعم مكة المكرمة
في رمضان بالفطور و السحور

م	محتويات الوجبة	م	محتويات الوجبة
١	نصف بروست + عصير + لبن	١٢	فروج مشوي + خبز + عصير + سلطة
٢	سندوتش شاورما + لبن + عصير + تمر	١٣	سندوتش بيرجر + بطاطس + عصير
٣	سندوتش طعمية + عصير	١٤	بيتزا بالجبن أو بالخضار
٤	سندوتش لحم + عصير	١٥	مطبق + تمر + لبن + عصير
٥	دجاج على الفحم + أرز	١٦	لحم سواكني + أرز بخاري + تمر + سمبوسة + طرمبة فاكهة + عصير
٦	شيش طاووق + أرز	١٧	تمر + ماء+ خبز- جبنة + عصير + كيك
٧	سمبوسة + لقيمات + لبن + تمر	١٨	وجبة جمبري مع الخبز
٨	إيدام مشكل (خضار باللحم أو سقط أو بطاطس باللحم أو محشي) + أرز أو خبز	١٩	وجبة سمك مع الخبز
٩	ربع دجاجة + أرز + تفاحة + عصير + تمر	٢٠	سمك مقلي بالأرز
١٠	نصف دجاجة + أرز + تفاحة + عصير+ طرمبة	٢١	بوفيه مفتوح
١١	نصف دجاجة + أرز + تفاحة + عصير + سمبوسة	٢٢	سندوتش جمبري مفروم

و توجد هناك بعض المطاعم التي تقدم وجبات جاهزة ساخنة هي الأكثر شهرة ، و يوجد عليها إقبال واسع ، و من أهمها :

١- وجبات البيك :

(١) ٨ قطع دجاج البيك + (بطاطا + ثوم + خبز)

(٢) ٤قطع دجاج البيك + (بطاطا + ثوم + خبز)

(٣) جمبري جمبو + (سلطة ملفوف + بطاطس + عيش)

(٤) جمبري الوجبة الاقتصادية (بطاطس + عيش)

(٥) ٧ – ١٠ قطع مسحب (عادي/حراق) + (صلصة + خبز + بطاطا)

٢- وجبات الطازج :

١- فروج مشوي (فروج مشوي + طحينة+ خبز) .

٢- وجبة كبير الدجاج (٤ قطع دجاج كبيرة + بطاطس + بيبسي وسط + ثوم(عادي أو حار) + خبز).

٣- وجبة صدر الدجاج المشوي (صدر الدجاج المشوي + بطاطس + بيبسي وسط).

٤- وجبة كباب الدجاج (كباب + بطاطس + بيبسي وسط).

٥- ساندوتش كباب الدجاج.

٦- ساندوتش صدر الدجاج المشوي .

٧- ساندوتش برغر الدجاج .

٣- وجبات بيتزا هوت :

١- العرض القيم (بيتزا خاصة حجم وسط + ٢ كوكاكولا + صحن سلطة).

٢- وجبة التوفير العائلي (بيتزا خاصة حجم وسط ، عدد ٢).

٣- الوجبة العائلية الأروع (بيتزا خاصة حجم كبير ، عدد ٢ + ٢ صحن سلطة + ٢ بطاطا مشوية).

٤- البيتزا المميزة (سوبر سوبريم : بيبروني بقري ، سلامي بقري ، لحم بقري صافي ، فطر ، فلفل أخضر ، بصل ، زيتون أسود : حجم صغير ، حجم وسط ، حجم كبير) .

٥- بيتزا مارجريتا (صلصة الطماطم و طبقتين من جبنة الموزاريلا : حجم صغير ، حجم وسط ، حجم كبير) .

٤- وجبات دجاج كنتاكي :

١- وجبة عائلية (٥-٦ أشخاص)(١٥ قطعة دجاج ، بطاطا كبير ، ملفوف كبير ، ٥خبز ، ٢,٢٥ لتر بيبسي) .

٢- وجبة ثرفت (٣-٤ أشخاص)(٩ قطع دجاج ، بطاطا كبير ، ملفوف كبير ، ٣ خبز و ١ لتر بيبسي) .

٣- وجبة كرسبيستربس العائلية (٥-٦ أشخاص)(٢٠ قطعة دجاج مخلي ، بطاطا ودجز كبير ، ملفوف كبير /صوص الجبنة الشيدر ، صوص البربيكيو ، ٥ خبز ، ٢,٢٥ لتر بيبسي).

٤- وجبة فردية خفيفة (حار أو عادي)(٣ قطع دجاج ، بطاطا ، خبز) .

٥- وجبة كرسبي ستربس خفيفة (حار أو عادي)(٥ قطع دجاج مخلي ، بطاطا ودجز ، سلطة ملفوف ، صوص البربيكيو و خبز).

٦- دجاج سومبريم (حار أو عادي)(دجاج سوبريم ، بطاطا ، بيبسي).

(٩-٢) متوسط إنفاق المعتمر على الطعام في موسم رمضان :

يتناول المعتمر غالباً وجبتين في رمضان : وجبة الفطور و وجبة السحور. و يوضح الجدول (٩-٢) متوسط ثمن وجبة الفطور في رمضان للمعتمر .

جدول (٩-٢)

متوسط ثمن وجبة الفطور في رمضان للمعتمر (١٤٢٤هـ)

بند	قيمة بالريال
متوسط ثمن وجبة الفطور	٨,١٤
أدنى قيمة	١
أعلى قيمة	١٤٠
انحراف معياري	١٢,٥
عدد المشاهدات	١٨٢

و من الواضح أن الفطور تتراوح قيمته بين ١ إلى ١٤٠ ريال بمتوسط ٨ ريال للمعتمر تقريباً.

كما يوضح الجدول (٩-٣) متوسط ثمن وجبة السحور للمعتمر في رمضان.

جدول (٩-٣)

متوسط ثمن وجبة السحور للمعتمر في رمضان (١٤٢٤هـ)

بند	قيمة بالريال
متوسط ثمن وجبة السحور	٧,٧
أدنى قيمة	١
أعلى قيمة	١١٠
انحراف معياري	٩,٤
عدد المشاهدات	١٧١

و يلاحظ أن قيمة وجبة السحور تتراوح بين ريال واحد إلى ١١٠ ريال بمتوسـط ٧،٧ ريال ، و هو أقل قليلاً من متوسط ثمن الفطور.

(٩-٣) متوسط قيمة طعام المعتمر في اليوم برمضان :

يوضح الجدول (٩-٤) متوسط قيمة الطعام للمعتمر في اليوم برمضان .

جدول (٩-٤)

متوسط قيمة الطعام للمعتمر في اليوم برمضان

الوجبة	متوسط القيمة
فطور	٨,١٤
سحور	٧,٧٠
إجمالي	١٥,٨٤

أي أن متوسط ما ينفقه المعتمر على الطعام في اليوم بشهر رمضان يبلغ ١٥,٨٤ ريال.

(٩-٤) متوسط إنفاق المعتمر على الطعام في أيام غير رمضان :

عادة ما يتناول المعتمرون ثلاث وجبات باليوم في الأيام غير شهر رمضان المبارك .

و يوضح الجدول (٩-٥) متوسط قيمة طعام المعتمر في كل وجبة.

جدول (٩-٥)

متوسط قيمة الطعام للمعتمر في الوجبات الثلاثة في غير شهر رمضان

بند	فطور	غداء	عشاء	إجمالي اليوم
متوسط قيمة الوجبة	٣,٨٣	٨	٧,٨	١٩,٦
أدنى قيمة	١	١	١	
أعلى قيمة	٤٠	٨٥	٨٥	
انحراف معياري	٥,٨	٧,٥	٧,٥	
عدد المشاهدات	١٢٠	٢٠٦	٢٠٩	

و من الواضح بالجدول أن متوسط إنفاق المعتمر على الطعام باليوم في غير شهر رمضان يقدر بما يقرب من ٢٠ ريال .

(٩-٥) إجمالي إنفاق المعتمرين على الطعام :

توضح بعض الدراسات أن متوسط المدة التي يقضيها المعتمر في العمرة تصل ٢٠ يوماً في شهور رجب ، شعبان ، رمضان ، و ١٦ يوماً في الشهور الأخرى العادية٨. و من هذا المنطـق يمكن تقدير متوسط إنفاق المعتمر على الطعام خلال مدة العمرة باستخدام الصيغة التالية :

متوسط إنفاق المعتمر على الطعام خلال رحلة العمرة = متوسط مدة العمرة × متوسط قيمة الطعام في اليوم .... (٩-١)

و باستخدام هذه الصيغة نحصل على النتائج الموضحة بالجدول (٩-٦) .

جدول (٩-٦)

٢١- **متوسط إنفاق المعتمر على الطعام خلال رحلة العمرة**

الموسم	متوسط عدد الأيام	متوسط الإنفاق اليومي على الطعام	إنفاق المعتمر على الطعام خلال رحلة العمرة
موسم رمضان	٢٠	١٥,٨٤	٣١٧
الموسم المتوسط (رجب و شعبان)	٢٠	١٩,٦	٣٩٢
الأيام العادية	١٦	١٩,٦	٣١٤
متوسط عام			٣٤١

و كما هو واضح من الجدول فإن المعتمر المتوسط ينفق ٣٤١ تقريباً على الطعام خـلال رحلة العمرة.و يوضح الجدول (٩-٧) إجمالي الإنفاق على الطعام عام ١٤٢٤ هـ مـن قبـل المعتمرين.

جدول (٨-٦)

إجمالي إنفاق المعتمرين على الطعام عام ١٤٢٤ هـ

الموسم	عدد المعتمرين	إجمالي الإنفاق على الطعام بالمليون	النسبة
موسم رمضان	٧٥٤٤٩٥	٢٣٩,٢	%٣١

---

8 عبد القادر محمد عطية ، يقرير العمرة في العام الثالث من تطبيق التنظيم ١٤٢٤ هـ ، ص٤٣.

* جمال كحلوت ، تنظيم خدمات المعتمرين و الزوار من وجهة نظر المعتمرين و مقدمي الخدمات ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، محرم ١٤٢٤ هـ، ص١٧.

الموسم المتوسط الأيام العادية	٨٠٧٠٣٤ ٦٩٠٩٢٧	٣١٦,٤ ٢١٧	٤١% ٢٨%
إجمالي	٢٢٥٢٤٥٨	٧٧٢,٦	١٠٠%

و يقدر إجمالي المبلغ المنفق على الطعام في السنة بحوالي ٧٧٢,٦ مليون ريال ، منـها ٣١% في رمضان ، ٤١% في الموسم المتوسط ، ٢٨% في باقي أيام السنة.

المبحث العاشر

إنفاق المعتمرين على خدمات الإسكان

يختلف إيجار السكن من وحدة سكنية لوحدة أخرى لاعتبارات عدة أهمها:

(١) اختلاف القسم الذي تنتمي إليه الوحدة السكنية : هل هو قسم الوحدات المصنفة أم غير المصنفة ؟ فالوحدات المصنفة هي الوحدات التي تم الكشف عليها من قبل لجان متخصصة ثم أعطيت درجة سكنية معينة وفقاً لمستواها، أو طلب من بعضها إجراء بعض التعديلات حتى تحصل على درجة معينة . و تحدد وزارة التجارة إيجارات تأشيرية لكل مستوى إيجاري معين تسترشد ا الفنادق و الدور السكنية المصنفة . أما الوحدات غير المصنفة فهي و إن كان مصرح لبعضها بتسكين الحجاج و المعتمرين ، إلا أ ا لم تخضع للفحص الذي يؤدي لتصنيفها ، و من ثم فهي لا تنتمي لمستوى محدد ، و لا يوجد هناك مستويات إيجار تأشيرية محددة لها من قبل وزارة التجارة .

و يوضح الجدول (١٠-١) التوزيع التكراري للوحدات المصنفة و غير المصنفة بالعينة من حيث الطاقة الاستيعابية.

جدول (١٠-١)

التوزيع التكراري للوحدات المصنفة وغير المصنفة بعينة مساكن المعتمرين بمكة المكرمة حسب الطاقة الاستيعابية

الوحدات المصنفة			الوحدات غير المصنفة		
فئة الطاقة الاستيعابية	تكرار مطلق	تكرار نسبي	فئة الطاقة الاستيعابية	تكرار مطلق	تكرار نسبي
أقل من ٢٠٠	٣٦	%٣٦	أقل من ٢٠٠	٨٤	%٨٠,٨
٢٠٠-٤٠٠	٣٥	%٣٥	٢٠٠-٤٠٠	١٥	%١٤,٤
٤٠٠-٦٠٠	٥	%٥	٤٠٠-٦٠٠	٤	%٣,٨
٨٠٠-١٠٠٠	٥	%٥	٦٠٠-٨٠٠	١	%١
١٠٠٠أوأكثر	٩	%٩			
إجمالي	١٠٠	%١٠٠	إجمالي	١٠٤	% ١٠٠

ومن الواضح أن الوحدات المصنفة تتصف بوجه عام بكبر طاقتها الاستيعابية بالمقارنة بالوحدات غير المصنفة. ففي عينة الوحدات غير المصنفة يوجد ٨١% منها طاقتها الاستيعابية أقل من ٢٠٠ ، أما الوحدات المصنفة فيوجد ٣٦% منها طاقتها الاستيعابية أقل من ٢٠٠ . و في الوقت الذي تصل فيه نسبة الوحدات غير المصنفة التي تبلغ طاقتها الاستيعابية ٢٠٠ و أكثر ١٩% ، تبلغ هذه النسبة ٦٤% في حالة الوحدات المصنفة.

و يوضح الجدول (١٠-٢) نسب الاشغال في رمضان لوحدات العينة المصنفة و غير المصنفة.

جدول (١٠-٢)

التوزيع التكراري للوحدات المصنفة و غير المصنفة لإسكان المعتمرين في مكة المكرمة وفقاً لنسب الاشغال (رمضان ١٤٢٤هـ)

الوحدات المصنفة			الوحدات غير المصنفة		
نسبة الاشغال	تكرار مطلق	تكرار نسبي	نسبة الاشغال	تكرار مطلق	تكرار نسبي
أقل من ٢٠ %	٧	٧%	أقل من ٢٠%	٢	١,٩%
٢٠-٤٠%	١٣	١٣%	٢٠-٤٠%	١٢	١١,٥%
٤٠-٦٠%	٢١	٢١%	٤٠-٦٠%	٣٨	٣٦,٥%
٦٠-٨٠%	٢٧	٢٧%	٦٠-٨٠%	٣١	٢٩,٨%
٨٠-١٠٠%	٢٠	٢٠%	٨٠-١٠٠%	١٣	١٢,٥%
١٠٠%	١٢	١٢%	١٠٠%	٨	٧,٧%
إجمالي	١٠٠	١٠٠%	إجمالي	١٠٤	١٠٠%

ويلاحظ بوجه عام أن الوحدات المصنفة التي تقل نسبة إشغالها في رمضان عن ٦٠% تبلغ نسبتها ٤١% ، وتبلغ نسبتها في حالة الوحدات الغير مصنفة ٤٨% ، هذا في حين أن الوحدات المصنفة التي تبلغ نسبة الإشغال فيها ٦٠% وأكثر تمثل ٥٩% ، وتبلغ نسبتها في حالة الوحدات غير المصنفة ٥٢%، ولعل هذا يوحي بأن نسب الإشغال في الوحدات المصنفة ربما تكون أعلى منها في الوحدات غير المصنفة .

(٢) من العوامل الأخرى التي تؤثر على مستوى الإيجار مدى قرب المبنى السكني أو بعده عن الحرم . فمن المعروف أن الإيجار بالمباني الأقرب من الحرم أعلى منها بالمباني الأبعد مع ثبات العوامل الأخرى . بل إن الغرف التي تطل على الحرم داخل مبنى معين أغلى في الإيجار من الغرف التي لا تطل على الحرم بنفس المبنى .

(٣) و بالنسبة للوحدات المصنفة يختلف الإيجار من درجة لأخرى حيث كلما ارتفعـت الدرجة ارتفع مستوى الإيجار .

(٤) سعة الوحدة السكنية داخل المبنى ، حيث من المتوقع أنه كلما زاد عدد الأفـراد في الغرفة الواحدة ، كلما انخفض إيجار الفرد . ولذا فإن الإيجار للفرد في غرفة ــا 5 أفراد أقل من الإيجار للفرد في غرفة مخصصة لفردين فقط ، وهكذا .

(٥) درجة الخصوصية : فقد يكون إيجار حجرة مخصصة لفرد في شقة أقل من إيجار حجرة مستقلة مخصصة لفرد، حيث أن درجة الخصوصية أكثر تحققا في الحالة الأخيرة منها في الحالة الأولي .

(٦) موسم العمرة : يختلف إيجار السكن بوجه عام من موسم لآخر ، حيث من المتوقع أن يكون الإيجار في النصف الأخير من رمضان أعلى منه في النصف الأول ، أعلى منه في الموسم المتوسط لشهري رجب وشعبان ، أعلى منه في شهور الركـود في بـاقي شهور السنة .ولعل هذا يرجع إلى تزايد الطلب كلما اقتربنا مـن شـهر رمـضان لأسباب عقائدية لدى الأفراد .

ونتعرض في هذا المبحث لعدد من النقاط المتعلقة بإيجار سكن المعتمرين على النحو التالي :

(١٠-١) إيجار سكن المعتمر في الوحدات غير المصنفة :

يوضح الجدول (١٠-٣) تباين متوسط الإيجار للمعتمر في الوحدات غير المصنفة حسب سعة الغرفة التي يقيم فيها بالمواسم المختلفة .

جدول (١٠-٣)

متوسط إيجار المعتمر في الليلة بالوحدات غير المصنفة

سعة الوحدة السكنية	الأيام العادية	الموسم المتوسط	موسم القمة(رمضان)
سرير في غرفة سعة٢	٢٠	٢٧	٥٧
سرير في غرفة سعة٣	١٧	٢١	٤٧
سرير في غرفة سعة٤	١٣	١٨	٤٣
سرير في شقة	١٧	١٩,٥	٣٨,٥
متوسط عام مرجح	١٧	٢١	٤٧

ومن الواضح أن متوسط الإيجار للفرد في فندق أو مبنى غير مصنف يتراوح بين ١٧-٤٧ ريال حسب الموسم ، ومن ثم فإن متوسط إنفاق المعتمر على السكن في الوحدات غير المصنفة خلال رحلة العمرة يمكن توضيحها في الجدول (١٠-٤) .

جدول(١٠-٤)

متوسط إنفاق المعتمر على السكن غير المصنف

الموسم	إيجار الفرد	عدد الأيام	إنفاق كل معتمر على السكن
موسم رمضان	٤٧	٢٠	٩٤٠
موسم متوسط	٢١	٢٠	٤٢٠
أيام عادية	١٧	١٦	٢٧٢
متوسط عام مرجح	٣٨	١٨	٤٩٤

ويتراوح متوسط إنفاق المعتمر الذي يقيم في وحدات غير مصنفة على السكن بين ٢٧٢ – ٩٤٠ خلال رحلة العمرة ككل .

(١٠-٢) إيجار سكن المعتمر في الوحدات المصنفة :

يوضح الجدول (١٠-٥) إيجار السكن للمعتمر في المستويات المختلفة للفنادق المصنفة بمكة المكرمة ، وفي المواسم المختلفة .

جدول (١٠-٥)

إيجار السكن للمعتمر في المستويات المختلفة للوحدات المصنفة

المستوى السكني	الأيام العادية	الموسم المتوسط	موسم القمة (رمضان)
(١) متوسط الإيجار اليومي في غرفة مفردة. بجميع مستويات الفنادق المصنفة :	٩٣	٩٥	٢٤٠
١-فندق درجة ممتازة وأولى	**١٨٧**	**١٩٦**	**٥٥٧**
٢-فندق درجة ثانية (أ ، ب)	**٧٠**	**٧٠**	**١٤٠**
٣-فندق درجة ثالثة (أ ، ب)	**٤٨**	**٤٨**	**١١٤**
(٢)متوسط الإيجار اليومي في غرفة من اثنين .جميع المستويات :	**٥٧**	**٥٩**	**١٤٠**
١-فندق درجة ممتازة وأولى	**١١٦**	**١٢٣**	**٣١٣**
٢-فندق درجة ثانية (أ ، ب)	**٤٣**	**٤٣**	**٩٤**
٣-فندق درجة ثالثة (أ ، ب)	**٣٢**	**٣٢**	**٧٢**
(٣)متوسط الإيجار اليومي في غرفة من ٣ جميع المستويات :	**٤٨**	**٤٩**	**١١٥**
١-فندق درجة ممتازة وأولى	**١١١**	**١١٥**	**٢٥٨**
٢-فندق درجة ثانية (أ ، ب)	**٣٤**	**٣٤**	**٨٣**
٣-فندق درجة ثالثة (أ ، ب)	**٢٧**	**٢٧**	**٦٧**
(٤)متوسط الإيجار للفرد في غرفة من ٤ أفراد جميع المستويات:	**٤٧**	**٤٧**	**١٠٨**
١-فندق درجة ممتازة وأولى	**١١٤**	**١١٦**	**٢٥١**
٢-فندق درجة ثانية (أ ، ب)	**٣١**	**٣١**	**٧٧**
٣-فندق درجة ثالثة (أ ، ب)	**٢٦**	**٢٦**	**٦٣**
(٥) متوسط إيجار الفرد في جناح ملكي	**١٦٧**	**١٧٠**	**٣٤٢**
(٦) متوسط إيجار الفرد في جناح ممتاز	**٩٠**	**٩٠**	**٢٤٢**
(٧) متوسط إيجار الفرد في جناح تنفيذي	**١٧٨**	**١٧٨**	**٤٠٨**

و يوضح الجدول (١٠-٦) البيانات اللازمة لحساب متوسط إيجار المعتمر في جميع الوحدات المصنفة حسب المستوى .

جدول (١٠-٦)

البيانات اللازمة لحساب متوسط إيجار الفرد في جميع الوحدات المصنفة

م	المستوى	الأيام العادية		موسم متوسط		موسم القمة	
		مجموع الإيجارات	عدد المشاهدات	مجموع الإيجارات	عدد المشاهدات	مجموع الإيجارات	عدد المشاهدات
١	جميع المستويات - غرفة مفردة	٥٠١٢	٥٤	٥١٣٧	٥٤	١٢٩٥٢	٥٤
٢	جميع المستويات - غرفة ٢ فرد	٣٥٣٣,٥	٦٢	٣٦٣١	٦٢	٨٦٩٦	٦٢
٣	جميع المستويات - غرفة ٣ فرد	٣١٩٣,٣	٦٦	٣٢٤٣,٣	٦٦	٧٦١٢,٣	٦٦
٤	جميع المستويات - غرفة ٤ فرد	٢٩٨١,٣	٦٤	٣٠٠٦,٣	٦٤	٦٩١٢,٨	٦٤
٥	جناح ملكي	١٥٠٢,٩	٩	١٥٣١,٢	٩	٣٠٧٥,٧	٩
٦	جناح ممتاز	٤٤٧,٧	٥	٤٤٧,٦	٥	١٢١٤,٢	٥
٧	جناح تنفيذي	٥٣٥,٤	٣	٥٣٥,٤	٣	١٢٢٥	٣

كما يوضح الجدول (١٠-٧) ملخص لمتوسط الإيجار للمعتمر حسب الموسم والمستوى خلال كل رحلة العمرة .

جدول (١٠-٧)

متوسط إيجار المعتمر في الوحدات المصنفة خلال رحلة العمرة

الموسم	متوسط الإيجار في اليوم	الفترة	إيجار السكن خلال الرحلة
رمضان	١٥٩	٢٠	٣١٨٠
موسم متوسط	٦٧	٢٠	١٣٤٠
أيام عادية	٦٥	١٦	١٠٤٠
متوسط عام	١٢٩	١٨	٢٣٢٢

ومن الواضح أن متوسط الإيجار في الوحدات المصنفة خلال فترة العمرة يتراوح بين ١٠٤٠ – ٣١٨٠ ريال بمتوسط عام ٢٣٢٢ .

وحيث أن نسبة الإسكان المصنف من الطاقة الاستيعابية تبلغ ١٤% ، ونسبة الإسكان غـير المصنف تبلغ ٨٦% وفقا لإحصائية ١٤٢٢ ، يمكن الحصول على المتوسط المرجح لإيجار سكن المعتمر على النحو التالي :

المتوسط المرجح العام لإيجار سكن المعتمر = ٠,١٤ (٢٣٢٢) + ٠,٨٦ (٤٩٣)
= ٣٢٥+ ٤٢٤ = ٧٦٩ ريال .

ويوضح الجدول (١٠-٨) المتوسط المرجح لإيجار السكن في كل موسم من المواسم خـلال رحلة العمرة .

جدول (١٠-٨)

المتوسط المرجح لإيجار المعتمر في مواسم السنة خلال رحلة العمرة

الموسم	متوسط غير مصنفة	متوسط مصنفة	متوسط مرجح
رمضان	١٤٠	٣١٨٠	١٢٥٣
موسم متوسط	٤٢٠	١٣٤٠	٦٠٨
أيام عادية	٢٧٢	١٠٤٠	٣٩٠

كما يوضح الجدول (١٠-٩) إجمالي إنفاق المعتمرين على خدمات الإسكان .

جدول (١٠-٩)

إجمالي إنفاق المعتمرين على خدمات الإسكان

الموسم	عدد المعتمرين	إجمالي الإنفاق على الإسكان بالمليون	نسبة
موسم رمضان	٧٥٤٤٩٧	٩٤٥,٤	%٥٥,٤
الموسم المتوسط	٨٠٧٠٧٤	٤٩٠,٧	%٢٨,٨
الأيام العادية	٦٩٠٩٢٧	٢٦٩,٥	%١٥,٨
إجمالي	٢٢٥٢٤٥٨	١٧٠٥,٦	%١٠٠

ومن ثم فإن إجمالي المبلغ المنفق على الإسكان من قبل المعتمرين تقدر فيمته بحوالي ١,٧ مليار ريال عام ١٤٢٤ هـ ، موزع كالآتي : ٥٥% في موسـم رمـضان ، ٢٩% في الموسـم المتوسط ، ١٦% في موسم الركود.

المبحث الحادي عشر

هيكل إنفاق المعتمر

يمثل إنفاق المعتمر خلال رحلة العمرة المساهمة المباشرة له في اقتصاد المملكـة العربيـة السعودية ، حيث يعتبر جزء من المتحصلات بالعملة الأجنبية . و يوضـح الجـدول (١١-١) متوسط إنفاق المعتمر في عينة الدول التي اشتملت عليها عينة المعتمرين (١٤٢٤هـ) .

جدول (١١-١)

متوسط إنفاق المعتمر على كل رحلة العمرة (١٤٢٤ هـ)

م	الدولة	متوسط إنفاق المعتمر البالغ	الانحراف المعياري لإنفاق المعتمرين
١	سوريا	١٨٨٨	١٥١٥
٢	الأردن	٢٧٢٣	٢٤٢٩
٣	اليمن	٧٩٧	١١٨٥
٤	الجزائر	٥٦٢٧	١١٥١
٥	السودان	٢٣٥٧	١٧٠٤
٦	مصر	٢٠٧٩	١٣٤٤
٧	المغرب	٥٢٣٤	٢٢٨١
٨	إندونيسيا	٥٨٥٠	٩١٠
٩	إيران	٤٣٦٠	٢٦٤١
١٠	باكستان	٣٩٤٩	١٤٣٧
١١	الهند	٤١١٢	٢١٢١
١٢	تركيا	٤٠٣٧	١٣٨٦
١٣	ماليزيا	٤٤٥٦	٦٣٥
١٤	إثيوبيا	٤٦٦٧	١٧٦٥
١٥	نيجيريا	٨٠٨٢	٣٦٥٢
١٦	بريطانيا	٧٩٠٦	٦١٨٣
١٧	الولايات المتحدة	١١٨٣٦	٥٠٥١
١٨	أوزباكستان	٣٨٨٠	١٢٢٩
	المتوسط العام	٣٩٢٧	٢٨١١

و من الواضح بالجدول أن المتوسط العام لإنفاق المعتمر الفرد يقدر بحوالي **٣٩٢٧**ريال .

كما من الملاحظ أن الإنفاق الكلي على العمرة يختلف من معتمر إلى آخر داخل نفس الدولة ، و

يعكس الانحراف المعياري مثل هذا الاختلاف بين أبناء الجنسية الواحدة تبعـاً لتبـاين المـستوى الاقتصادي . و من ناحية أخرى يختلف متوسط الإنفاق من جنسية لأخرى تبعاً لاختلاف عوامل كثيرة يأتي على رأسها المسافة بين الدولة و المناطق المقدسة ، و التي يصاحبها اخـتلاف قيمـة تذكرة السفر.

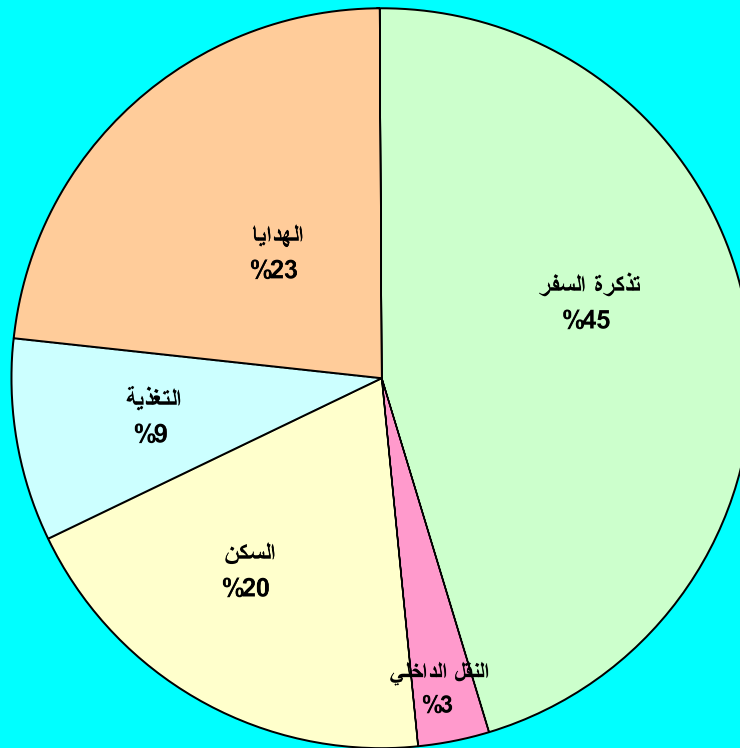
ومن المعروف أن إنفاق المعتمر يتوزع بين خدمات كثيرة ، و يوضح الجـدول (١١-٢) والشكل (١١-١) هيكل إنفاق المعتمر وفقاً لبيانات العينات التي تمت الإشارة إليها في المبحـث الثاني .

جدول (١١-٢)

هيكل إنفاق المعتمر (١٤٢٤)

بند الإنفاق	متوسط القيمة بالريال	النسبة
النقل الداخلي الطويل	١١٦	%٣
السكن	٧٦٩	%١٩,٦
التغذية	٣٤١	%٨,٧
الهدايا	٩١٨	%٢٣,٤
تذكرة السفر وأخرى*	١٧٨٣	%٤٥,٣
إجمالي	٣٩٣٧	%١٠٠

* تم تقدير كل العناصر من بيانات العينات ماعدا هذا العنصر فقد تم الحصول عليه من خلال طرح قيم كل العناصر الأخرى من متوسط الإنفاق الكلـي للمعتمر .



شكل (١١-١)

و من الملاحظ أن عنصر النقل الخارجي و الداخلي يحتل ما يقرب من ٥٠% من إنفاق المعتمر ، و يحتل عنصر السكن ما يقرب من خمس إنفاق المعتمر ، أما الهدايا فهي تمثل ما يقرب من ربع إنفاق المعتمر . و تمثل التغذية ما يقرب من ٩% من إنفاق المعتمر و هي نسبة ليست كبيرة ، خاصة أن كثير من المعتمرين يمكنهم الاعتماد على التبرعات في التغذية وعلى وجه الخصوص في شهر رمضان الكريم .

المبحث الثاني عشر
تحليل الآثار الاقتصادية المباشرة لشركات العمرة

تمارس شركات العمرة أثاراً اقتصـادية عدة على الاقتصادين المكي و المدني بوجه خاص، و الاقتصاد السعودي بوجه عام . و نتعرض في هذا المبحث للآثار المباشرة لهذه الشركات على الاستثمار و العمالة و الدخل .

(١٢-١) الأثر المباشر لشركات العمرة على الاستثمار:

لقد أوضح تحليل بيانات عينة شركات العمرة أن متوسط المبلغ المستثمر في إقامة شركة العمرة الواحدة يبلغ ٦٧١٣٧٩ ريال .

و يوضح الجدول (١٢-١) التوزيع التكراري لشركات العمرة حسب حجم رأس المال المستثمر في إنشاء الشركة.

جدول (١٢-١)

التوزيع التكراري لعينة شركات العمرة حسب حجم الاستثمار

المبلغ المستثمر بالألف	عدد	تكرار نسبي
أقل من ٤٠٠	١٢	%١٣,٨
٤٠٠-٨٠٠	٤٩	%٥٦,٣
٨٠٠-١٢٠٠	٢١	%٢٤,١
١٢٠٠ و أكثر	٥	%٥,٨
إجمالي	٨٧	%١٠٠

و من الواضح أن النسبة الأكبر من شركات العمرة تتراوح أحجام الاستثمار في رأس المال الثابت بها بين ٤٠٠-٨٠٠ ألف ريال ، حيث تمثل هذه الفئات ٥٦% من الإجمالي تقريباً .

و يوضح الجدول (١٢-٢) إجمالي المبلغ المستثمر في شركات العمرة المرخص لها حتى عام ١٤٢٤ هـ .

جدول (٢-١٢)

إجمالي المبلغ المستثمر في شركات العمرة المرخص لها حتى ١٤٢٤هـ

بند	عدد أو قيمة
شركات العمرة	٢١٧ شركة
متوسط المبلغ المستثمر	٦٧١٣٧٩ ريال
إجمالي المبلغ المستثمر	١٤٥,٧ مليون ريال

ومن الواضح أن رأس المال الثابت لشركات العمرة المرخصة بلغ ١٤٦ مليـون ريـال تقريبا حتى ١٤٢٤، وهو مبلغ ليس بالكبير . ولعل هذا يرجع إلى أن شركات العمرة بطبيعتـها شركات خدمات لا تحتاج إلى معدات أو أجهزة ضخمة تتطلب مبالغ كبيرة .

(٢-١٢) الأثر المباشر لشركات العمرة على العمالة :

يختلف عدد العاملين في شركات العمرة من موسم إلى موسم آخـر ، حـسب أعـداد المعتمرين القادمين في كل موسم. و يوضح الجدول (٣-١٢) متوسط عدد العاملين في شـركة العمرة الواحدة في المواسم الثلاثة .

الجدول (٣-١٢)

متوسط عدد العاملين في شركة العمرة

١٤٢٤هـ (الشركات العاملة ١٧٨)

الموسم	متوسط عدد العاملين بشركة العمرة	إجمالي عدد العاملين بشركات العمرة (١٧٨)
موسم القمة (رمضان)	٢٥	٤٤٥٠
الموسم المتوسط (رجب و شعبان)	٢١	٣٧٣٨
باقي شهور السنة	١٩	٣٣٨٢

و من الواضح أن عدد العاملين بالشركة يتراوح بين ١٩-٢٥ على مدار العام ، و لعل هذا يعني أن العمالة الدائمة تمثل ٧٦% من إجمالي العمالة و العمالة الموسمية تمثل ٢٤%.

و كما هو واضح تتراوح أعداد الوظائف التي تتيحها شركات العمرة على مدار العـام بين ٣٣٨٢- ٤٤٥٠ وظيفة. و يوضح الجدول (٤-١٢) هيكل العمالة بشركات العمرة.

جدول (١٢-٤) هيكل العمالة للشركة الواحدة في المتوسط

الموسم	سعوديين		غير سعوديين		إجمالي	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
موسم القمة	١٧	%٦٨	٨	%٣٢	٢٥	%١٠٠
موسم متوسط	١٤	%٦٧	٧	%٣٣	٢١	%١٠٠
باقي شهور السنة	١٣	%٦٨	٦	%٣٢	١٩	%١٠٠

و تصل نسبة العمالة السعودية في وظائف شركات العمرة ٦٧% تقريباً ، في حين تمثل العمالة غير السعودية ٣٣%.

(١٢-٣) الأثر المباشر على الأجور:

تفيد بيانات العينة أن متوسط الأجور الكلية التي تصرفها شركة العمرة الواحدة في شهر رمضان تقدر بحوالي ٦٣٧٦٠ ريال ، و هذا يعني أن متوسط الأجر للوظيفة الواحدة في رمضان يبلغ حوالي ٢٥٥٠ ريال . و من ثم تقدر إجمالي الدخول المتولدة للعمالة في شهر رمضان وحـده من قبل ١٧٨ شركة عاملة عام ١٤٢٤ بحوالي ١١,٥ مليون ريال .

و يوضح الجدول (١٢-٥) التوزيع التكراري لشركات العينة حسب متوسـط أجـر العامل ا في رمضان .

جدول (١٢-٥)

التوزيع التكراري لعينة شركات العمرة حسب متوسط الأجر للوظيفة في شهر رمضان ١٤٢٤ هـ

فئة الأجر	تكرار مطلق	تكرار نسبي
١٠٠٠-٢٠٠٠	١٩	%٢٢,٦
٢٠٠٠-٣٠٠٠	٣٩	%٤٦,٤
٣٠٠٠-٤٠٠٠	١٩	%٢٢,٦
٤٠٠٠-٥٠٠٠	٣	%٣,٦
٥٠٠٠-٦٠٠٠	٣	%٣,٦
٦٠٠٠-٧٠٠٠	١	%١,٢
إجمالي	٨٤	%١٠٠

و من الواضح أن النسبة الأكبر (٤٦% تقريباً) من شركات العمرة تصرف أجوراً و رواتب في شهر رمضان للوظيفة الواحدة تتراوح بين ٢٠٠٠-٣٠٠٠ ريال .

(١٢-٤) التكلفة الاستثمارية لخلق وظيفة بشركات العمرة :

كلما زاد عدد المعتمرين الذين تخدمهم الشركة و من ثم زاد عدد العاملين بها ، كلما انخفضت التكلفة الاستثمارية لخلق وظيفة ، ذلك لأن تكاليف الاستثمار تتوزع على عدد أكبر من العاملين ، حيث :

التكلفة الاستثمارية لخلق وظيفة = تكاليف إنشاء الشركة / عدد العاملين ا (١٢-١)

و من هذا المنطلق نتوقع أن تكون التكلفة الاستثمارية لخلق وظيفة في شهر رمضان موسم القمـة أقل منها في الموسم المتوسط ، أقل منها في موسم الركود ، و ذلك نظراً لأن عدد العـاملين في الشركة يكون في قمته بموسم القمة و يكون عند حده الأدنى في شهور الركود.

و يوضح الجدول (١٢-٦) متوسط التكلفة الاستثمارية لخلق وظيفة في المواسم المختلفة بشركات العمرة .

جدول (١٢-٦)

تكلفة الاستثمار لخلق وظيفة في شركة عمرة

الموسم	متوسط التكلفة الاستثمارية لخلق وظيفة	عدد العاملين بالشركة	إجمالي تكاليف الاستثمار اللازم لخلق وظائف شركة
موسم القمة (رمضان)	٣٢١٧٥	٥٢	٨٠٤٣٧٥
الموسم المتوسط	٣٨٥٨٥	٢١	٨١٠٢٨٥
الموسم المنخفض	٤٥٠٤٣	١٩	٨٥٥٨١٧
متوسط عام	٣٨٠٠٠	٦٥	٢٤٧٠٤٧٧

و من الواضح أن المتوسط العام لتكلفة الاستثمار اللازمة لخلق وظيفة في شركة عمرة يقدر بحوالي ٣٨ ألف ريال على مدار العام.

محتويات التقرير الأول

مقدمة ٣
المبحث الأول : أهداف التنظيم من وجهة نظر اقتصادية ٥
المبحث الثاني : بيانات الدراسة ١١
المبحث الثالث : خصائص الطلب على العمرة في ظل التنظيم ٢١

(٣-١) تطور الطلب على العمرة في ظل التنظيم ٢١
(٣-٢) التطور في درجة استقرار طلب العمرة على مدار العام ٢٦
(٣-٣) تطور الهيكل الجغرافي للطلب على العمرة ٣٠
(٣-٤) التطور في طلب العمرة مقاساً بمدة الإقامة ٣٤
(٣-٥) التطور في متوسط إنفاق المعتمر ٣٤
المبحث الرابع : تطور الظواهر السلبية العامة في ظل تنظيم العمرة ٣٦
(٤-١) ظاهرة تخلف المعتمرين ٣٦
(٤-٢) افتراش المعتمرين ٤٢
(٤-٣) بيع تأشيرات عمرة بدون برامج ٤٤
(٤-٤) تكدس المعتمرين في منافذ القدوم والمغادرة ٤٥
المبحث الخامس : تقييم المعتمرين لمستوى الخدمات المقدمة لهم ٤٧
(٥-١) المدة التي ينتظرها المعتمرون قبل أن يحصلوا على التأشيرة ٤٧
(٥-٢) الصعوبات التي تواجه المعتمرين في وسائل النقل ٤٨
(٥-٣) توجيه المعتمرين بعد الوصول لمنفذ الوصول ٤٩
(٥-٤) توفير السكن للمعتمرين ومدى ملائمته ٥٠
(٥-٥) مدى الالتزام بمدة العمرة المتفق عليها ٥١
(٥-٦) الذهاب لمدن أخرى غير مكة المكرمة والمدينة المنورة ٥٢
(٥-٧) مدى رضاء المعتمرين عن خدمات شركات العمرة ووكلائهم ٥٣
(٥-٨) التقييم العام للخدمات من وجهة نظر المعتمرين ٥٤
المبحث السادس : تقييم شركات العمرة لأداء الأطراف المتعاملة معها ٥٦
(٦-١) تقييم شركات العمرة لآثار التنظيم على عدد من الأهداف ٥٦
(٦-٢) تقييم شركات العمرة للجهات المتعاملة معها ٥٧
المبحث السابع : تقييم برامج العمرة من وجهة نظر سياحية ٦٠

(٧-١) مكونات برامج العمرة الحالية ٦٠
(٧-٢) مدى استعداد المعتمرين للإقبال على البرامج السياحية ٦١
(٧-٣) مدى استعداد شركات العمرة لتقديم برامج سياحية ٦٣
المبحث الثامن : إنفاق المعتمرين على النقل الداخلي ٦٥
(٨-١) النقل بين جدة ومكة المكرمة ٦٦

(٨-٢) النقل بين جدة والمدينة المنورة براً ٦٧
(٨-٣)النقل بين جدة والمدينة المنورة جواً ٦٨
(٨-٤) النقل بين مكة المكرمة والمدينة المنورة براً ٦٨
(٨-٥) إنفاق المعتمرين على النقل الداخلي بين المدن ٦٩
المبحث التاسع : إنفاق المعتمرين على التغذية ٧١
(٩-١) محتويات الوجبات المعتادة للمعتمرين في رمضان ٧١
(٩-٢) متوسط إنفاق المعتمر على الطعام في موسم رمضان ٧٤
(٩-٣) متوسط قيمة طعام المعتمر في اليوم برمضان ٧٤
(٩-٤) متوسط إنفاق المعتمر على الطعام في أيام غير رمضان ٧٥
(٩-٥) إجمالي إنفاق المعتمرين على الطعام ٧٥
المبحث العاشر : إنفاق المعتمرين على خدمات الإسكان ٧٧
(١٠-١) إيجار سكن المعتمر في الوحدات غير المصنفة ٧٩
(١٠ –٢) إيجار سكن المعتمر في الوحدات المصنفة ٨٠
المبحث الحادي عشر : هيكل إنفاق المعتمر ٨٤
المبحث الثاني عشر : تحليل الآثار الاقتصادية المباشرة لشركات العمرة ٨٧
(١٢-١) الأثر المباشر لشركات العمرة على الاستثمار ٨٧
(١٢-٢) الأثر المباشر لشركات العمرة على العمالة ٨٨
(١٢-٣) الأثر المباشر على الأجور ٨٩
(١٢-٤) التكلفة الاستثمارية لخلق وظيفة بشركات العمرة ٩٠
الملخص التنفيذي ٩١